

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet kansellert utflukt på rundreise.

### Dato

20.09.2017

### Saksnummer

2017-01529

### Tjenesteytere

Solia AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager anfører at de var 28 deltagere på reisen "Perler i Andalucia" med utflukter til Ronda, Gibraltar og Alhambra i perioden 18.03.2017 - 25.03.2017. Totalpris kr. 250.000.

Den viktigste utflukten, til Granada/Alhambra, "Juvelen i Kronen" og hovedgrunnen til at de valgte denne reisen, ble kansellert på stedet dagen før den skulle gjennomføres. Klager anfører at Solia må ha vært klar over om dette før klager reiste fra Norge. Solia har ikke informert i tide og heller ikke tatt nødvendige tiltak for å rette opp problemet på stedet. Billetter til Alhambra må normalt sikres 1-2 mnd før besøket. Allerede ved landing i Spania rådet det usikkerhet om Alhambra-turen hos reiselederne, noe som fremgår av korrespondansen og programmet som ble delt ut ved ankomst.

Alle deltagerne ble enige om å søke om kompensasjon fra Solia i felleskap. Solia har markedsført denne utflukten som den viktigste på hele reisen. Alhambra er også hovedgrunnen til at deltagerne valgte spesielt denne reisen og representerer således en vesentlig mangel ved reisen.

Klager anfører at Solias forklaringer på det inntrufne er lite troverdige. Solia må ha vært klar over dette før klagers ankomst og klager finner Solias klager på egne søsterselskaper og forsøkene på å bagatellisere mangelen som urovekkende. Først sier Solia som svar på øyeblikkelig klage fra de reisende at en tur til Cordoba er et plaster på såret, men ikke en erstatning for Alhambra turen og at dette kan man komme tilbake til etter reisen. Deretter svarer Solia at Cordoba utflukten er nærmest en fullgod kompensasjon. Klager anfører at Alhambra er så eksklusiv og ettertraktet at det krever 1 - 2 måneders forhåndsbestilling av inngangsbilletter, mens de andre utfluktene som for eksempel Cordoba lot seg organisere på en dag. Solia tilbyr klager og hans kone en kompensasjon på kr. 750 pr. person samt en rabatt på kr. 1.500 på en fremtidig reise med Solia.

Solia har ikke på noe tidspunkt anerkjent at deltakerne har gjort felles sak og at klager representerer deltagerne. Alle svar fra Solia er kun sendt til klager personlig.

Deltakerne anser at Solia forsøker å redusere egne tap ved å unnlate å kontakte deltagerne etter reisen og deretter påberope seg utløpsfrist for klage fra den enkelte, når det faktisk foreligger en klar felles klage. Deretter, først etter tre måneder sender Solia individuelle brev til alle deltagerne når de forstår alvoret i fellesklagen fra deltagerne. Kun et par (2?) av de 28 deltagerne har akseptert Solia's tilbud.

Klager krever en refusjon på kr. 1.750 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Solia samarbeider normalt med lokale agenter i utlandet som formidler hotell, busstransporter, lokalguider og arrangerer utflukter. På Costa del Sol har både Solia og flere av deres skandinaviske søsterselskaper kjørt et fastlagt premiumprogram i flere år. Allerede i 2016, og i god tid før oppstarten av inneværende sesong bekreftet Solia til sin partner på stedet hvilke datoer og gruppestørrelser de forventet gjennom den kommende sesongen.

Forskjellen fra i år og tidligere år var derimot at deres svenske arrangør bestemte seg for å vri litt på utfluktsprogrammet og utelot dermed Granada. På grunn av en misforståelse ble også det norske programmet endret tilsvarende lokalt. Dette ble ikke oppdaget fra Solias side, til tross for at de ved flere anledninger var i kontakt med sin partner før sesongoppstart. Programmet i Marbella har fungert godt i flere sesonger og de hadde derfor ingen grunn til å betvile at leveransen skulle finne sted som planlagt. Dette er noe Solia tar selvkritikk for.

Avviket i programmet ble først oppdaget av Solias reiseledere på stedet, og både Solia i Norge, deres reiseledere og agenten satte inn alle tilgjengelige ressurser for å få tak i tilgjengelige billetter. Det var for sent til å skaffe seg gruppebilletter, og det viste seg nærmest umulig å få tak i billetter den inneværende uken. Alternativet måtte vært å satse på individuelle billetter, noe både Solia og agenten anså som et uforutsigbart alternativ med stort sprik i både adgangstider og muligvis dager. Solia konkluderte derfor med at dette ville forkludre ferien ytterligere, og innebære enda større endringer i programmet med mye ventetid i løpet av uken.

Det ble som alternativ satt opp en heldagstur til Cordoba, inkludert besøk i Moskekatedralen La Mezquita, det jødiske kvarteret og Alcazarborgen istedenfor dagsturen til Granada. Lunsj var også inkludert.

Solia forstår at det vil foreligge en skjønnsmessig vurdering av den enkelte om opplevelsen av utflukten til Cordoba fullt ut erstatter opplevelsen av turen til Granada. Begge byene er hver sin provinshovedstad, Cordoba er noe større, men Alhambra

er muligens noe mer kjent enn katedralen i Cordoba. Like fullt er begge bygningene fantastiske praktverk fra samme epoke og begge en del av verdens kulturarvsliste. Begge attraksjonene er normalt ranket som likeverdige, og som en del av de aller største turistattraksjonene i Spania. Tematikken i turene er likeverdige.

Selv om Solia på sine nettsider og i kataloger har informert om at man må være klar over at endringer i programmet kan forekomme, har de valgt å refundere kr 750 per person som kompensasjon. Beløpet tilsvarer mer enn kostnaden for turen til Granada. De av deltakerne som velger Solia igjen, er tilbudt en rabatt på en fremtidig reise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

### **Nemnda bemerker**

Pakkereisenemnda legger til grunn at klagen gjelder 26 av 28 deltakere. Det vises til de vedlagte fullmaktene.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Arrangøren har bekreftet at det utfluktsprogrammet som ble levert ikke var i samsvar med det det var inngått avtale om. Billetter til Alhambra, som må bestilles i svært god tid før besøket, var ikke bestilt. Deltakerne fikk i stedet en dagstur til Granada.

Klagerne har fremholdt at årstiden tatt i betraktning var reisen ingen badeferie, men en opplevelsesreise hvor Alhambra – Spanias største severdighet – var turens høydepunkt. Nemnda legger dette til grunn og finner følgelig at det som ble levert lider av en mangel.

Solia har valgt å gi et prisavslag på kr. 750 pr. person. Klagerne krever kr. 1.750 i avslag pr. person.

Reisens varighet var syv dager, med utflukter til Ronda, Gibraltar og Alhambra. Turen er oppgitt å koste kr. 8.190 pr. person.

Etter nemndas syn er manglende kommunikasjon mellom arrangøren og dennes lokale kontakter/leverandører arrangørens ansvar. Det er tatt forbehold om at endringer i programmet kan forekomme, men etter nemndas syn dekker ikke et slikt forbehold det som skjedde i denne saken, nemlig at det ikke var bestilt billetter i tide til turens hovedattraksjon. Flere deltakere har gitt uttrykk for at de ville ha avbestilt reisen hvis de hadde vist at Alhambra utgikk av turprogrammet.

Spørsmålet blir etter dette hvor stort prisavslag som bør gis.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det bør gis et prisavslag på 20% av reisens pris.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 20% av reisens pris.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)