

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris, utlegg for nye flybilletter og hotellkostnad pga. mangelfull service fra reisearrangøren.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

320/14P JFR. 316/14P og 31/15P

Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris, utlegg for nye flybilletter og hotellkostnad pga. mangelfull service fra reisearrangøren.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagers mor vant rundreisen i Tyrkia og gav denne til sin datter som også tok med sin mann på reisen.

Avreisedatoen fra Stockholm ble endret to ganger, og den endelige bekreftelsen fikk klager kort tid før avreisen, noe som gjorde det vanskelig å planlegge reisen fra Kalmar til Stockholm.

Klager stiller seg uforstående til reisens pris i forhold til det som ble annonsert. Det var oppgitt at oppgraderinger som tillegg og måltider var frivillig, men ifølge guiden så var det ikke det. Dersom klager ikke betalte for måltidene, så fikk de ikke delta i aktivitetene eller bli guidet. De fikk heller ikke sitte i den samme bussen som resten av gruppen.

I bussen ved ankomst informerte den tyrkiske guiden på dårlig engelsk at de kunne velge mellom en lunsjpakke for 129 euro der lunsj og inngangspenger inngikk for alle 6 dagene eller en tilsvarende pakke der også middag inngikk til 229 euro. Ifølge guiden var det ingen annen mat å få kjøpt i Kappadokia. Dersom de ikke kjøpte ett av alternativene ville de bare få frokost i Kappadokia og de ville ikke få delta på noen av utfluktene. Klager følte guiden som truende da han tok opp mikrofonen og begynte å snakke om terrorgruppen ISIS og gruppens tilhengere som er muslimer. Klager er muslim, noe som fremgår av hennes utseende. Dersom klager ikke betalte for en av «matpakkene», skulle de ble satt i en liten minibuss som skulle kjøre direkte til hotellet i Kappadokia, uten guide. Guiden informerte om at de måtte betale 200 euro dersom de valgte å vente på representanten til Universal Tours Scandinavia som skal komme til hotellet neste morgen. Hvorfor visste han ikke, men etter hvert fikk klager beskjed om at de 200 euroene er for flybillettene hjem, selv om klager allerede hadde betalt for flybillettene tur/retur Tyrkia.

Klager og de 6 andre som valgte å vente på representanten til Universal Tours Scandinavia fikk beskjed om at de måtte betale 200 euro før de fikk lov til å forlate hotellet. Etter mye frem og tilbake og telefonsamtaler med en representant fra TIT Travel gikk de med på at gruppen skulle få utsatt denne betalingen til på flyplassen ved hjemreisen. Gruppen protesterte, men fikk beskjed om at de måtte ta dette opp med Universal Tours Scandinavia etter hjemkomst.

Klager reiste inn til Alanya hvor de fant et hotell der de kunne bo resten av ferien. Oppholdet ble preget av at de kjente seg rundlurte, krenkte og var redde etter guidens trusler.

Ved hjemreisen var de tidlig ute på flyplassen, men de fikk ikke sjekke inn før de hadde betalt for nye flybilletter.

Klager krever å få refundert SEK 4.340 som de måtte betale for de nye flybillettene hjem, SEK 2.300 for hotellet de selv måtte legge ut for og SEK 4.680 som de betalte for reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Universal Tours Scandinavia har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Tyrkia med avreise 23.10.94. Av administrative årsaker ble avreisen endret til den 26.10.14. Klager fikk en bekreftelse på endringen 27 dager før avreisen. Den endelige bekreftelsen på reisen ble sendt klager 16 dager før avreisen.

Alle priser for reisen stod oppgitt i skjemaet som ble fylt i og godkjent med klagers signatur: Flyskatt sek 990 per person, sesongtillegg SEK 740 per person, hotell oppgradering SEK 320 per person og bestillingsavgift SEK 290 per person, totalt SEK 2.340 per person.

Til klager informerer Universal Tours Scandinavia at det totalt var 100 personer på reisen den 26.10.14 og at det var 8 personer som ikke fulgte med gruppen. Til Pakkereisenemnda oppgir Universal Tours Scandinavia at gruppereisen bestod av 17 personer, hvorav 6 ikke fulgte med gruppen.

Klager bestilte en reise via nettsiden til Universal Tours Scandinavia og godkjente deres «Allmänna villkor».

Universal Tours Scandinavias viser til sine vilkår pkt. 9: «Frånsägelse. Om kunden själv väljer att lämna resan eller under resans gång arrangera egen bostad eller andra tjänster, så bortfaller kundens rätt att kräva compensation eller återbetalning från researrangören.»

Dessuten viser Universal Tours Scandinavia til pkt. 10: «Obligatorisk samarbete. Kunden måste rätta sig efter de anvisningar han får från arrangören eller den lokala representanten/ guiden för att resan ska forlöpä som avtalat, och på samma sätt respektera ordningsregler som är av generell natur för alla som är med på paketresan. Kunden måste respektera de andra personerna i gruppen, arrangörens representanter (guide eller chaufför) och uppföra sig korrekt för att inte skada resans normala utformning och moralen hos de personer som deltar. Om ovan nämnda regler inte följs förbehåller sig arrangören rätten att ensidigt upplösa avtalet, uten att vara förpliktigad att återbetala delvis eller helt och hållet för de tjänster som inte realiserats vid dåvarande tidpunkt. Om detta sker ansvarar arrangören bara för nödvändiga transportutgifter för vederbörande kund till hämtningsstället med transportmedel som bestäms av arrangören. Vilken typ av transportmedel som används kan kunden inte bestämma.»

Universal Tours Scandinavia viser til at de har tilbudt klager det som var inkludert i reisens pris og at de derfor ikke kan etterkomme ønsket om prisavslag.

Universal Tours Scandinavia oppgir det som er inkludert og informerer om at følgende ikke er inkludert:

Det vises for øvrig til brev fra Universal Tours Scandinavia.

Nemnda bemerker:

Universal Tours Scandinavia AS er et norsk selskap som er registrert i Brønnøysundregistrene med registreringsnummer 989236644.

Et norsk selskap er underlagt norsk ufravikelig lov. Pakkereiser solgt i eller fra Norge er underlagt norsk lovgivning.

Det er etter dette lov om pakkereiser og Alminnelige vilkår for pakkereiser som regulerer kundens rettigheter, jfr. pakkereiseloven § 1-2 som omhandler lovens ufravikelighet når pakkereisen hovedsakelig er til personlig bruk for kunden. Der arrangørens generelle vilkår er i strid med kundens rettigheter etter loven eller de alminnelige vilkår, settes arrangørens vilkår til side.

Arrangør av reisen er Universal Tours Scandinavia AS. Arrangøren er ansvarssubjekt. I denne saken kan arrangøren etter nemndas syn holdes ansvarlig for guidens disposisjoner på reisemålet. Det samme er tilfelle med den representanten for arrangøren som møtte opp på hotellet, samt den representanten for arrangøren som krevde og fikk ny innbetaling for hjemreisebilletter som var forhåndsbetalt og bekreftet på to betalingsbekreftelser og sluttbekreftelsen. Nemnda viser til bekreftelser datert 23. september, 26. september og 10. oktober 2014.

I medhold av pakkereiseloven § 3-3 skal arrangøren, før avtalen inngås, gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Informasjonsplikten omfatter avtalevilkår, pakkereisens innhold og andre forhold kunden bør være oppmerksom på. Avtalevilkår kan rimelighetsprøves. I denne saken er det blant annet i brev til Pakkreisenemnda datert 18. desember 2014 vist til standardvilkår som står i klar motstrid med ufravikelige norske rettsregler. Standardvilkårene kan derfor etter nemndas syn ikke påberopes.

Avtalevilkårene kan heller ikke endres til ulempe for kunden med mindre slik adgang uttrykkelig fremgår av avtalen, jfr. pakkereiseloven § 4-5. Den avtalte pris kan ikke forhøyes de siste 20 dagene før pakkereisen etter avtalen skal ta til. Så vidt nemnda kan forstå er heller ikke denne bestemmelsen overholdt, idet sluttbekreftelsen datert 10. oktober 2014 opplyser at utflukter ikke er inkludert i prisen, mens det i bekreftelsen av 26. september 2014 opplyses at utflukter er inkludert. Avreisedato var 26. oktober 2014, mindre enn 20 dager etter sluttbekreftelsen.

I denne saken legger nemnda til grunn at guiden som møtte reiseselskapet på flyplassen i Tyrkia anvendte utilbørlig press for å få klagerne til å betale for tjenester de ikke var interessert i å kjøpe. Dette inkluderte lunsjpakke eller lunsj- og middagspakke til en - etter det som er opplyst - etter tyrkiske forhold høy pris. De gjestene som ville snakke med en

representant for reiseselskapet om denne adferden ble frakjørt, og de måtte senere, på flyplassen, betale ny returbillett til Sverige.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen, jfr. lov om pakkereiser § 6-3.

I denne saken avbrøt klageren reisen etter det nemnda anser som helt urimelige krav fremsatt av guiden i bussen fra flyplassen, jfr. fremstillingen ovenfor. Klageren betalte selv for hotell frem til opprinnelig hjemreisedato. På hjemreisedatoen ble klageren avkrevd betaling for returbillett.

Etter nemndas syn hadde klageren grunn til å heve avtalen, idet reisen led av vesentlige mangler. Formålet med reisen ble av den grunn vesentlig forfeilet. Klageren kunne rimeligvis ikke forventes å betale for det produktet som ble presentert, og hadde krav på straks å reise hjem med ordinært rutegående transportmiddel for arrangørens regning. Klageren var ikke klar over dette, og valgte å finne et hotell for å avvente ordinær hjemreise som var forhåndsbetalt. Hva som etter dette fant sted, er beskrevet ovenfor.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på å få alle sine utgifter, totalt SEK 11.320 dekket.

Vedtak:

Pakkereisenemnda finner at vilkårene for å heve avtalen foreligger, og anbefaler at klageren får refundert SEK 11.320.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.