

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon og tilrettelegging av reisen.

Dato

22.05.2018

Saksnummer

2018-00618

Tjenesteytere

KILROY Norway A/S

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer til Samoa og Fiji med øyhopping Fiji i perioden 03.02.2018 - 27.02.2018. Totalpris to personer kr. 57.464.

På Samoa møtte de to venner som de skulle reise sammen med til Fiji. I perioden 12.02.2018 - 23.02.2018 skulle alle fire delta på turen "Tropical Island Explorer - 12 Days, 11 Nights, 6 Islands". Da de ankom flyplassen på Nadi fikk de utlevert vouchere med oversikt over hvilke øyer og hotell de skulle bo på samt billetter til båten som skulle frakte de mellom de ulike øyene. Klager ble skilt fra sine to venner da de havnet på en annen øy enn klager to av dagene, noe som ikke skulle ha skjedd. Ved bestilling av reisen var de veldig tydelige på at de ønsket å ha hele turen sammen. I tillegg kjøpte klager to oppgraderinger, den ene fra kategorien kokosnøtt 1 til kokosnøtt 2 og den andre oppgradering til dobbeltrom, slik at de kunne sove sammen to og to, og ikke på dorm, noe de også betalte ekstra for.

Reisebeskrivelsen for øyhoppingspakken ga inntrykket av at de selv skulle få velge hvor de ønsket å bo, noe de regnet med at de skulle bestemme når de kom frem. At det var blitt bestilt på forhånd, uten at klager hadde noe å si, stemmer ikke overens med det produktet de kjøpte. Klager viser til KILROYs bemerkning: "Hvilke steder man kan ende opp på er beskrevet i reisedokumentet. Det er altså ikke slik at kundene selv kunne ha valgt overnattingssted, men vi kunne ha sendt over en forespørsel i forkant." Klager viser til reisebeskrivelsen av øyhoppingen hvor følgende fremgår: "Will you choose the tiny and uninhabited South Sea Island, the idyllic Bounty Island or picturesque Treasure?". Videre nedover listes de ulike valgalternativene opp, altså de valgalternativene de skulle hatt mulighet til å velge mellom.

På side 14 i dokumentet står det: "Fiji Island Resort Accommodation - What to Expect: The Yasawa Islands have that special remote and untouched feeling to them. The

resorts range in budget and style from very basic to very up-market. With so much to choose from, to help you make your decision on where to stay, Awesome Adventures Fiji identifies two different levels of accommodation with our own local grading system: 1 and 2 coconuts."

I dokumentet, på side 15, står det også: "Meals are included in the accommodation price in most 2 coconut packages. The dishes are simple and filling and the 2 coconut properties will offer more variety and courses than the 1 coconut. Those 2 coconut properties that have meal plans are a compulsory additional cost payable directly to the resort. Meals are served at specific times of the day and are simple and filling." Klager synes det er dårlig at KILROY valgt å sende klager kun til steder som tar betalt for mat.

KILROYs representant i Norge tok kontakt med klager etter at saken ble opprettet. Per mail hevdet han at de ikke tidligere hadde nevnt at de ønsket refusjon for deler av turen, noe som ikke er korrekt. Klager viser til vedlegg hvor det fremgår at de ønsket refusjon for "oppgraderingen" til kategorien 2 kokosnøtter og med det tilbakebetaling av maten de betalte for underveis da dette var inkludert i kategorien kokosnøtt 1.

Når det gjelder kvitteringer, ønsker klager å se hvor mye tjenestene de kjøpte har kostet og hvilken fortjeneste KILROY fikk på klagers reise. Da de kjøpte reisen fikk de beskjed om at KILROY kun tok kr. 500 per reisende for å ordne turen. Etter øyhoppingen skulle KILROY ha bestilt to netter i Nadi, men de hadde kun bestilt rom for en natt. Klager sjekket prisen på rommene og de var mye rimeligere enn det tilbudet de hadde fått fra KILROY. Klager bestilte turen gjennom KILROY fordi de ikke ønsket å styre og ordne så mye selv, men tiden de hadde planlagt å bruke til å slappe av og nyte reisen gikk med til å ordne opp i de problemene som oppsto. Klager føler de endte opp med flere ulemper enn om de hadde bestilt reisen på egen hånd, uten hjelp fra KILROY.

Klager krever refusjon for øyhoppingen og oppgraderingen til kategorien 2 kokosnøtter, samt refusjon av alle måltidene de betalte på hvert av hotellene, da det var inkludert i kategorien kokosnøtt 1, men ikke i kategorien kokosnøtt 2.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jfr. sak 2018-00760 De to har valgt å sende hver sin klage selv om de står på den samme bestillingen, reiste og bodde sammen. Reisen de klager på er for turen Tropical Island Explorer - 12 Days, 11 Nights, 6 Islands (12 days).

KILROY har ringt og sendt mail til klager for å få en bedre forståelse av enkelte av klagers punkter i klagen, men hun har gitt beskjed om at hun ikke er interessert i å snakke med KILROY, og har heller ikke svart på deres siste spørsmål per e-post. KILROY forholder seg derfor til den informasjonen som er skrevet inn til nemnda, selv om de finner enkelte detaljer uklare.

KILROY har anført at den opprinnelige klagen de mottok omhandlet en misforståelse om hvorvidt overnattningen på øyhoppingen kunne bestemmes av klager selv underveis eller ble tildelt. KILROY viser til at det er beskrevet i korrespondansen at overnatting på de ulike øyene blir tildelt utfra ledighet av KILROYs lokale leverandør da de kun har allotment på et visst antall rom per sted. Hvilke steder man kan ende opp på er beskrevet i reisedokumentet. Det er ikke slik at klager selv kunne ha valgt overnattingssted. KILROY kunne ha sendt over en forespørsel i forkant, men uten garanti. Skulle klager selv ha bestilt overnatting mens de var på reise, kunne de risikert å ikke finne ledig innkvartering.

Klagen går ut på at klager ikke fikk bo sammen med reisefølget på ytterligere to personer som bestilte reisen sin to måneder tidligere på to av tolv overnattinger, dag 5-6. Klagerne, som stod på samme bestilling, bodde sammen hele tiden. En eventuell tidligere forespørsel fra klager eller KILROY, hadde ikke hjulpet da det ikke lenger var ledig på samme overnattingssted.

De resterende ti overnattingene på Fiji bodde alle fire på samme sted. Klagerne booket selv om på én av disse nettene, og her valgte KILROY å refundere utlegg. KILROY kan ikke se å ha fått noe krav ut over dette og anså derfor denne saken som løst.

Videre nevnes det én natt på slutten av reisen som klager mente de var blitt lovet overnatting, men hvor dette ikke var bestilt. Denne overnattningen bestilte KILROY for klager i etterkant uten at klager måtte betale for den. Dette ble ordnet opp i på mens klager befant seg på reisemålet.

Hovedklagen i saken som sendt til nemnda ser ut til å omhandle at klager ikke var fornøyd med standarden på overnattingsstedene. KILROY anser dette som ny informasjon da de ikke tidligere har klaget på dette. I korrespondansen kan det vises til at klager på ett tidspunkt nevner at de ikke var fornøyd med standarden på ett av overnattingsstedene, men det er alt KILROY har hørt fra klager vedrørende dette.

I pakken på Fiji som klager bestilte, kunne de velge mellom to ulike standarder. Coconut 1 er den enkleste standarden, men inkludert måltider. Coconut 2 er av høyere standard, og her er ikke mat inkludert.

Det er uklart for KILROY hva eksakt klager ikke har vært fornøyd med, da det mangler konkret tilbakemelding både i klagen sendt inn til nemnda, men også i tidligere dialog KILROY har hatt med klager. Klager skriver at de har blitt nedgradert fra 2 coconut til 1 coconut. Dette er ikke tilfelle. Overnatting på coconut 1 ville vært med betraktelig lavere standard og på andre overnattingssteder. Lite informasjon og mangel på mulighet underveis til å vurdere situasjonen gjør at KILROY ikke kan se at klager er berettiget til noen form for kompensasjon. Klager har fått de overnattingssteder som i reiseruten står forklart under coconut 2, noe som fremgår av dokumentet «Overnatting Fiji».

KILROY har notert seg at de klager over prisen på reisen, fordi klager i etterkant har sammenliknet med hva de selv kunne bestilt lokalt. KILROY kan ikke forholde seg til hva som finnes av priser hvis reisen kjøpes andre steder og vet heller ikke hva som er inkludert i en slik pris. KILROY opererer med priser og produkter som de har tilgjengelig fra sine leverandører, og det er opp til klager selv om de ønsker å akseptere tilbud som de legger frem. KILROY kan ikke se at klager skal være berettiget en refusjon fordi de selv i etterkant har funnet billigere priser andre steder. KILROY anfører at klager har fått vanlige kvitteringer fra KILROY og at det er uklart hva klager mener de mangler og ønsker å få tilsendt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kilroy Norway AS.

Nemnda bemerkar

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det er vedlagt en detaljert reiserute for de dagene som skulle tilbringes på Fiji. Det fremgår av reiseruten hvilke hoteller som er bestilt til klageren, og også på hvilke øyer hotellene ligger. Nemnda finner det nokså usannsynlig at det ville ha vært mulig å velge boalternativ etter at man ankom Fiji, ettersom det må antas å være begrenset hotellkapasitet på slike destinasjoner. Nemnda kan heller ikke se at det er vanskelig tilgjengelig informasjon at hotellene og øyene valg valgt ut på forhånd, ettersom det fremgår av reiseruten hvor man skal overnatte den enkelte natt.

Etter klagerens syn fikk man ikke noe igjen for å oppgradere til 2 coconuts fordi man måtte betale for maten på de fleste stedene, i motsetning til hva som var tilfelle for 1 coconut. At det forholder seg slik fremgår imidlertid også av reiseruten. Nemnda vet ikke begrunnelsen for dette, men antar at overnattingsfasilitetene var bedre hvis man valgte 2 coconuts. Uansett er det klageren som på bakgrunn av foreliggende opplysninger har valgt alternativet 2 coconuts.

Det er klaget over at to forskjellige reisefølger ikke fikk overnatte på samme øy to av ti netter.

Nemnda legger til grunn at turene er bestilt med flere ukers mellomrom. Det er da relativt vanlig at enkelte steder kan være fullbooket. Det er vanlig at arrangører

disponerer et visst antall rom. Det er derfor ikke mulig å finne ut om det var ledig kapasitet eller om man har fått den lavest tilgjengelige prisen ved å gå inn på andre arrangørers nettsider. Før man bestiller en individuell reise får man gjerne et forslag til reiserute med en samlet pris for transport, opphold og andre tjenester. Hvis man ønsker å sammenligne priser står man fritt til å henvende seg til andre arrangører, eventuelt til å innhente separate priser og selv arrangere turen. Når man velger en arrangør og godtar tilbudet, har man samtidig akseptert reisens pris.

Nemnda vet ikke hvorfor en av overnattingene ikke var inkludert i reisens pris. Antagelig var det en feil fra arrangørens side, for antall overnattinger bør stemme med antall reisedøgn. Uansett dette har arrangøren refundert det som i denne forbindelse ble lagt ut for hotellet.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det gis prisavslag i denne saken.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)