

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og endringer i turprogrammet.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00023

Tjenesteytere

Escape Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for 4 personer som bestilte reise til Nordøst-India i perioden 28.11.2016 – 14.12.2016, markedsført som «Neshornfuglens verden/dypt inn i regnskogens dis – Indias fjerne øst», med undertittel: «Nagaland og elvecruise på mektige Bramhmaputra». Reisen besto av to «deler»; opphold i Kolkata og Nordøst-India i tiden 29.11 – 04.12 og et elvecruise på Brahmaputra i tiden 05.12 – 11.12, tilbake i Kolkata 11.12 – 13.12. I tillegg flytur t/r Norge - India. Totalpris ca. kr. 54.000 per person.

Klager har anført at reisen var sterkt overpriset og at bostandarden til dels var elendig. Programmet ble endret og reisen svarte ikke til den informasjonen som ble gitt av Escape til klagerne før reisen og den faktiske opplevelsen.

Klager anfører at Escape synes å erkjenne at hotellstandarden i Kohima og Jorhat ikke holdt mål. Boalternativet i Jorhat lar seg vanskelig beskrive, og boalternativet i Kohima må etter klagers oppfatning mere betegnes som et dårlig herberge enn et hotell. Klager finner det uforståelig at Escape betegner rommene på Hotel Cimorb, Kohima, som «godt utstyrt når gruppen ankom». Rommene var kalde, uten muligheter til oppvarming og var ikke utstyrt med tepper, utover udelikat sengetøy, ved ankomst. Tepper ble først anskaffet natt nr. 2, etter klager. De fikk heller ikke tildelt nyinnkjøpte håndklær.

Klager har anført at lyspærer manglet mange steder og ble først fremskaffet etter diverse purringer. Medbragte hodelykter måtte tas i bruk i mellomtiden. Baderommene var udelikate og skitne, med dusj som sprutet rett ut på gulvet uten forheng. Noen rom hadde ikke varmt vann, og noen hadde lekkasjer i rørene. Det var for lite toalettpapir, og resepsjonen hadde ikke på lager, så noen måtte ut og kjøpe papir selv. Teppene på gulvet var skitne. Sengetøyet var flekkete, og sengene hadde liggestandard som planker med tepper over. Rommet til et par manglet vindu på badet; det var bare et stort hull ut

til gangen som ble senere tettet av pute/plate. Stikkontaktene slo gnister og var direkte brannfarlige.

Frokost skulle være kl. 0700 første dag, men da var det ingen tilstede i frokostrommet. Kaffe ble fremskaffet i pulverform, men for lite. Vann til kaffen hadde «smådyr» oppi. Man kunne få cornflakes med varm melk, men brød fantes ikke i tilstrekkelig utstrekning; de som kom sist fikk ikke. Intet pålegg utover en form for syltetøy. Etter hvert ble det fremskaffet eggeomelett, men ikke til de som kom sist. Serviset var skittent. Klager stiller seg noe undrende til at reiseleder beskriver frokosten på hotellet som «brukbar» etter hvert, jfr. klagen.

Reiseleder argumenterer med at han først «i etterkant» ble gjort oppmerksom på «kjedelige detaljer som kunne ha vært løst på stedet». Klager anfører at dette dreide seg om «detaljer» som f.eks. lyspærer, dopapir og manglende varmt vann som de reisende naturlig tar opp med bostedets resepsjon, ikke med reiseleder. Man kvier seg vel normalt også for å be en reiseleder om å gå ut og kjøpe doruller. Klager mener at de ved å ta opp bostedets generelt elendige standard med både reiseleder og gruppereiseansvarlig i Escape der og da på en mer «håndfast» måte, ville ha ført til svært dårlig stemning/ha ødelagt turen enda mer. Klager valgte å gjøre det beste ut av det og forsøkte å ta det mest mulig humoristisk.

På Earl Grey hotell i Jorhat bodde klager på en slags anleggsplass/fylling, og de forstod at hotellet var under rivning, noe de senere fikk bekreftet fra lokale. Deler av ytterveggene manglet, og det var satt inn store sponplater, formodentlig for at beboerne ikke skulle falle ut. Taket i korridoren var støttet opp med en bambusstokk. Klager anfører at det må ha blitt tatt en pause i rivningen fordi det skulle komme noen nordmenn og bo der. Alt var skittent, inklusive sengetøy. Forholdene var nærmest ubeskrivelige.

Klager anfører at Escape er enig i at noen av kjøreturene var «skremmende». For øvrig konstaterer klager at de to lengste kjøreetappene tok langt mere tid enn oppgitt i programmet, og den lengste turen – fra Kohima til Jorhat – ville neppe latt seg gjennomføre på særlig kortere tid selv om det ikke hadde vært veiarbeid.

Når det gjelder programmet på Hornbill-festivalen, fikk klager se svært lite av det de ble forespeilet i reiseprogrammet.

Klager hadde fått konkrete opplysninger om «kvaliteten» av den turen de skulle legge ut på i det programmet de fikk tilsendt på forhånd. Klager ville klart ikke blitt med på turen dersom de hadde visst hvor misvisende disse opplysninger var i forhold til hva de faktisk opplevde - i tillegg til «manglende» opplevelser under Hornbill-festivalen. Opplysninger om bostandard m.v. ble bekreftet på et orienteringsmøte Escape avholdt på Nomaden før reisen.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 20.000 per person.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Escape Travel er ikke uenige med klager i at standarden på hotellene i Kohima og Jorhat var dårlig. Escape vedkjenner at den lave standarden burde ha vært kommunisert mye bedre.

På Hotel Cimorb, i Kohima, viste det seg at ikke alt var på plass og agenten handlet derfor såper, håndklær, tepper m.m., slik at rommene var godt utstyrt da gruppen ankom. Agenten bidro til at frokost ble servert i noenlunde ok standard. Første morgen, var ikke bra, men det tok seg opp etter hvert. Reiselederen hørte aldri noe om manglende lyspærer eller toalettpapir, som han lett kunne kjøpt i nærmeste kolonialbutikk eller apotek. Detaljer som kunne ha vært løst på stedet. Han ble heller ikke informert om manglende varmt vann i dusjen. Hadde de blitt gjort oppmerksom på problemet, kan det tenkes at agenten kunne ha fått hotellet til å gjøre noe med det – som de gjorde når det gjaldt måltidene. Frokosten ble bedre etter hvert, om ikke bra, så brukbar, og for middagene løste de problemene ved at de fant en restaurant i byen som serverte brukbar mat. Guiden bekrefter at dårlig isolasjon og dårlige vinduer gjorde at det var kaldt om kvelden og natten

Escape anfører at Hotel Earl Gray i Jorhat var av meget dårlig standard. Det viste seg at hotellet ikke hadde vært i bruk på en stund og skulle rives, noe deres agent ikke var klar over. Flere måtte få skiftet sengetøy.

Noe av kjøreopplevelsene opplevdes som noe skremmende. Gruppen var uvant med lange kjørestrekninger på Indiske landeveier, men etter hvert som de fikk signalisert til både reiseledere og sjåførere, ble det tatt mer hensyn til passasjerene. Agenten informerte Escape om at kjøring fra Kohima til Jorhat ville ta 4 timer. Grunnet veiarbeider tok kjøreturen mye mer tid. Trafikken var varierende.

Reiselederen har anført at det var utfordrende å gi et detaljert program i forkant av Hornbill-festivalen. I India må det forventes at endringer kan skje i forhold til oppsatt program. Flere opplevelser ble lagt om, noe som kunne ha vært kommunisert bedre.

Escape Travel er enige med klagerne i at en kompensasjon er på sin plass, men ikke kompensasjonens størrelse. Dette sett både i forhold til antall netter og den kostnaden som var forbundet med oppholdet. I tillegg vurderte de summen til også å inkludere en kompensasjon for noe uvøren kjøring t/r Kohima.

Escape Travel har refundert kr. 6.000 per person for manglende kvalitet på turens første dager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Escape Travel AS.

Nemnda bemerker

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.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Nemnda har gjennomgått klager som er fremsatt fra flere av de reisende samt kommentarene fra arrangøren, programmet for turen og de bildene som er vedlagt. Partene er enige om at turen ikke ble som forespeilet, blant annet når det gjelder hotellstandard, transport på vei og deler av det programmet som var forespeilet i Kohima. Partene er videre enige om at klagerne har krav på et prisavslag, men er uenige om avslagets størrelse. Arrangøren har tilbakebetalt kr. 6.000 til alle gjestene, blant annet fordi det erkjennes at hotellstandarden ikke holdt mål i Jorhat.

Etter å ha lest alle kommentarer sitter nemnda igjen med et inntrykk av at turen var dårlig forberedt fra Escapes side. Det var med en erfaren reiseleder, men vedkommende hadde ingen erfaring fra det området av India som ble besøkt. Det er videre et inntrykk at arrangøren overlot for mye av planlegging og tilrettelegging til sin agent og unnlot å undersøke forholdene selv i tilstrekkelig grad. Gjestene bodde blant annet på et hotell som var under rivning i forbindelse med bygging av en motorvei. Taket ble i følge gjestene støttet opp av en bambusstokk, og lokale beboere kunne ikke skjønne at hotellet ble utleid. For nemnda ser det ikke ut til at arrangøren har tatt selvkritikk på dette. Med de til dels grove manglene bostedene frembød fremstår som en lite gjennomtenkt kommentar at gjestene ville ha fått toalettpapir hvis reiselederen hadde blitt kontaktet.

Klagerne anfører at reisen i utgangspunktet var overpriset. Nemnda tar ikke standpunkt til dette. Bestilling av en ferietur er en frivillig sak. Turens pris fremgikk av programmet. Det bør imidlertid være et visst samsvar mellom pris og kvalitet, både på opplevelser og på totalleveransen.

Sett i dette lys finner nemnda etter en samlet vurdering at turen led av mangler. I utgangspunktet var de reisende forespeilet at overnattingsstedene skulle ha mellomklassestandard, men at reiselederen ofte valgte høyere standard enn andre på turene.

Etter nemndas syn ble fire netter tilbrakt under uakseptable forhold. Det samme gjelder første natt på hotellet i Kolkata. Bilturene tok mye lengre tid enn planlagt slik at man ikke rakk innlagt program, og opplevelsen av hasardiøs kjøring i stor trafikk på dårlige veier gjorde transportetappene utfordrende. Det legges videre til grunn at festivalprogrammet, som var et høydepunkt under reisen, ble forkortet/amputert. Etter nemndas syn må arrangøren lastes for dette. For nemnda ser det ut til at det ble gjort et lite vellykket forarbeid. Om dette skyldes agenten eller arrangøren er uinteressant i erstatningssammenheng. Arrangøren hefter for agentens eventuelle manglende kunnskap om området og overnattingstilbudene.

Etter nemndas vurdering var 5 av de 15 dagene reisen varte beheftet med store mangler og ubehag. Reisens pris er oppgitt til kr. 104.560 for to personer, eller kr. 52.280 per person. Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag på kr. 20.000, som utgjør noe under 40% av reisens pris. Til fradrag går kr. 6.000 som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr. 20.000 per person. Til fradrag går kr. 6.000 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)