

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

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

Tjenesteyter

Universal Tours Scandinavia AS

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:

Klager og hennes mann kjøpte en reise til Tyrkia med utreise fra Tyrkia etter å ha mottatt en e-post med tilbud fra Universal Tours Scandinavia som ble sendt til utvalgte kunder av «Tidningskungen». Reisen var planlagt til våren 2014. På grunn av at datoene ikke passet med klagers jobb, valgte de å endre reisen til oktober 2014 mot et endringsgebyr.

Den 05.03.2014 mottok klager en «PRELIMINÄR BEKRÄFTELSE» hvor følgende fremgikk: «Genom att betala resan, accepterar kunden samtidigt de allmänna villkor som anges på hemsidan och all information i denna bekräftelsen.»

Klager er av den oppfatning av at det ikke fantes noen «allmänna villkor» på nettsidene til Universal Tours Scandinavia og de ikke har mottatt eller sett disse vilkårene.

Informasjonen i forkant av reisen var mangelfull og klager måtte selv ringe for å få bekreftet endelig dato for avreisen og for å få billettene før avreise.

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.

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 får klager

beskjed om at de 200 euroene er for flybillettene hjem, selv om klager allerede har 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 må betale 200 euro før de får 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 får beskjed om at de må ta dette opp med Universal Tours Scandinavia etter hjemkomst.

Klager reiste inn til Alanya hvor de fant et hotell der kunne bo resten av ferien. De forsøkte å gjøre det beste ut av resten av uken.

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 4340 som de måtte betale for de nye flybillettene hjem, sek 2250 for hotellet de selv måtte legge ut for og sek 3400 som de betalte for reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Universal Tours Scandinavia har i det vesentlige anført:

Universal Tours Scandinavia informerer nemnda om at klager betalte den prisen som er oppgitt i det opprinnelige tilbudet, sek 1700 per person. De betalte ikke noe ekstra til Universal Tours Scandinavia som reisearrangør. På bestillingsskjemaet på nettsiden deres fremgår også «Allmänna villkor» for reisen.

Til Pakkereisenemnda oppgir Universal Tours Scandinavia at gruppereisen bestod av 44 personer, hvorav 8 ikke fulgte med gruppen.

Universal Tours Scandinavia viser til deres «Allmänna villkor» under 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 kompensation 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 fortlöpa 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 ensidigtupplösa 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. Pakkereiser solgt av et norsk selskap er underlagt norsk ufravikelig lovgivning.

Det er 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 før klagerne forlot Sverige. Foreløpig bookingbekreftelse er datert 5. mars 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 16. februar 2015 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.

Nemnda legger 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 etterlatt på hotellet, 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 på grunn av at det ble fremsatt krav som nemnda anser som helt urimelige om ytterligere betaling for å få være med videre på turopplegget. Kravene

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 9.990, dekket.

Vedtak:

Pakkereisenemnda finner at vilkårene for å heve avtalen foreligger, og anbefaler at klageren får refundert SEK 9.990.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.