

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om værforholdene og strendene på Mauritius.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

250/15P

Tjenesteyter

Paradisreiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om værforholdene og strendene på Mauritius.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i et Superior Ocean rom på Grand Gaube, Mauritius i perioden 29.07.15 - 20.08.15.

Klager mener Paradisreiser har misledet og bevisst gitt feilaktig informasjon før kjøp for å selge en tur som ikke passet klagers kriterier.

Klagers hovedargument er at Paradisreiser ikke har opplyst tilstrekkelig og unnlatt å meddele viktig informasjon. Paradisreiser har gitt feilaktig informasjon i den hensikt å lure klager til å kjøpe en ferie til en destinasjon som de visste ikke var egnet for klagers fremsatte behov. Uansett værsvingninger så har Paradisreiser gode nok lokalkunnskaper om Mauritius til å vite at dette ikke er en badedestinasjon i august.

Det samme gjaldt for stranden, de fortalte ikke at det var kunstige strender med mudrete bunn. Lokale fortalte klager at dette var den dårligste stranden på hele øya.

Klager kjøpte ferien etter å ha blitt betrygget av både tilbud, e-post og ikke minst telefonsamtaler.

Klager tok kontakt med Paradisreiser 25.6.15 og etterspurte om de kunne tilby en tur til Seychellene for to med avreise fra enten Oslo eller London i tidsrommet 30.07 til 19.08. Et totalbudsjett på ca. kr 25-35.000 for fly og hotell var hva klager ønsket. Seychellene har temperaturer på ca. 30 grader og 26 - 28 i vannet i dette tidsrommet, altså perfekt for en badeferie med flotte strender. Mellomlanding i Dubai både tur og retur.

Klager fikk da til svar at Mauritius var deres beste valg i forhold til budsjett og mest valuta for pengene. De fikk et tilbud med informasjon om Mauritius og resort Lux Grand Gaube

som fremstår som et flott strandresort med flotte bilder av strand og vann. I e-posten står det videre «Vi kjenner destinasjonene godt og kommer gjerne med råd og tips.» Pr telefon snakker klager da med Paradisreiser. De diskuterte Mauritius som reisemål, og klager legger frem at det viktigste for ham er sol, varme og flotte strender da de først og fremst er ute etter en badeferie med snorkling og dykking. Klager ble forsikret over telefonen at Mauritius er perfekt for dette og at det også er et sted hvor det er mer å finne på utenfor hotellet enn på Seychellene. Ikke et ord om at temperaturen på Mauritius forventes å ligge på maksimum 24 grader, men kan gjerne ligge ned i 15 grader. Og heller ikke noe om at vannet er kaldt å bade i. Her mener klager at Paradisreiser har tilbakeholdt vesentlig informasjon om reisemålet samtidig som de sidestiller dette med deres opprinnelige reisemål med betydelig høyere temperaturer og sikrere vær. Det står heller ikke noe om dette i e-posten eller det skriftlige tilbudet med informasjon klager mottok.

Klager mailer litt frem og tilbake angående hotell og reisetider og kommer frem til en løsning i forhold antall dager og oppgraderinger til sjøutsikt.

Da de kom frem ble de sjokkerte over stedet. Det var kaldt, mye vind og alt for kaldt til å bade.

Det viste seg at begge strendene til hotellet er kunstige strender, med slimete og mudrete sandbunn som er ubehagelig å gå på og som så veldig udelikat ut. Det var på ingen måte noe som passet til beskrivelsen av perfekte strender, og det ble igjen ikke opplyst om dette fra Paradisreiser, men solgt inn til klager som et sted med perfekte strender.

Klager ble også plaget med kakerlakker på hotellrommet.

Etter 4 dager hvor det ikke ble varmere og klager hadde sjekket nærmere med hotellet og de lokale, ble det klart at dette var så varmt som det ble på denne tiden av året. Det var ikke årstiden for bading. Folk som drar dit på denne tiden av året, er folk som bare vil ligge på stranden og ikke bade.

I tillegg ble været enda dårligere og langtidsvarselet viste flere uker med regn.

Klager tok kontakt med Paradisreiser pr telefon. Etter en rask diskusjon om deres muligheter ble de enige om at det beste for klager var å forlate Mauritius og heller endre på returreisen slik at de kunne være i Dubai i stedet. Klager måtte betale kr 1.700 ekstra per person for å endre flyreisen.

Klager ba også om å se på muligheter for at Paradisreiser ordnet hotell i Dubai og selvsagt refundering. Her fikk klager noen forslag til hoteller som kostet kr 30 -50.000 ekstra, noe de takket nei til. De hadde et begrenset budsjett og dette var noe Paradisreiser tydeligvis ikke hadde forståelse for.

Det ble da masse styr frem og tilbake. Klager ble bedt om selv å ta et møte med hotellmanager for å få til en avtale om refundering av hotellnetter. Mao. så er klager nødt til å ha forretningsmøter i ferien i stedet for at Paradisreiser ordnet dette. Hotellet ville ikke refundere alt og sa at det måtte klager ta med Paradisreiser, men de gikk med på at klager skulle slippe å betale for 10 dager.

Etter noen dager fikk klager en e-post fra Paradisreiser hvor de refunderer 7 dager, totalt kr 3.400 for flyendringene.

Klager reiste til Dubai, ordnet sitt eget hotell og endte opp med en totalt ulik ferie som kostet en formue da Dubai er veldig dyrt og mer en byferie enn badeferie.

Klager ber om full refusjon, inklusive kr 3.400 de måtte betale ekstra. Klager foreslår at de blir fratrasket tur/retur flyreisen til Dubai som normalt koster kr 8. -10.000 for to personer.

Klager krever full refusjon av hotell og flyreise, kr 51.880.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Paradisreiser har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt 20 netter og de fikk refundert 10 netter, altså halvparten av oppholdet. Beløpet på kr 10.040 ble refundert til klager den 06.08.15.

Paradisreiser trodde saken var ute av verden da klager ønsket å flytte til en annen destinasjon.

Paradisreiser bistod hele veien og klager fikk refundert halve hotelloppholdet da de ville reise til Dubai istedenfor å bli værende på Mauritius.

Paradisreiser ga kunden mulighet til å kunne bli flyttet til et annet hotell av høyere standard på Mauritius, men det var ikke av interesse.

Klager ankom Mauritius 30.07.15 og tok kontakt med Paradisreiser første gang 03.08.15. Allerede samme kveld hadde Paradisreiser endret flyreisen slik at de kunne reise til Dubai neste dag etter klagers eget ønske. I tillegg fikk de refundert 50% av oppholdet på hotellet, noe de ikke hadde krav på etter at oppholdet allerede var påbegynt.

Paradisreiser refunderte beløpet til klager den 06.08.15. etter å ha mottatt klagers kontonummer, og anså da saken som løst.

Paradisreiser hadde mange gjester på Mauritius sommeren 2015, inkludert to av sine reisekonsulenter med familier. De har opplevd vind og nedbør i løpet av oppholdet, men stort sett flotte dager med sol og bad. Flere gjester som reiste i 2013 og 2014 reiste igjen i år. Beskrivelsen på nettsidene til Paradisreiser, samt i tilbudet som klager fikk tilsendt, beskriver temperaturer fra 15 - 25 grader. Den samme informasjonen ble gitt per telefon. Været kan de dessverre ikke gjøre noe med da regnbyger og vind kan forekomme på alle reisemål.

Hotellet Paradisreiser tilbød som et alternativ hadde høyere standard og lå syd-vest på øya og utenfor området med sterkest vind som er syd-øst.

Klager har fått refundert kr 10.040.

Det vises for øvrig til brev fra Paradisreiser.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår videre av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Spørsmålet i denne saken er om det ble gitt mangelfulle opplysninger om reisemålet slik klageren anfører. Også opplysninger i arrangørens kataloger og på nettsted regnes som en del av avtalen, i det det forutsettes at den reisende setter seg inn i de opplysninger om reisemålet som fremgår der. På arrangørens nettsider fremgår om klima:

Klima: Subtropisk klima.

Oktober - april har et godt og varmt klima hele døgnet. Denne perioden er den varmeste og mest populære med 22 - 30 grader. Vær oppmerksom på at tropiske regnskyll forekommer hyppigst i denne perioden. Tropiske stormer/sykloner kan også forekomme, men er heldigvis mer sjeldent.

Mai - September er den tørreste perioden, med varme dager og kjøligere kvelder, ca. 15 - 25 grader. Ta med en jakke/genser til kveldsbruk. Vestkysten har det mest stabile været året rundt. Noe mer vind på østkysten i perioden mai - august/september.

De samme opplysninger fremgår for øvrig også i pristilbudet av 29. juni 2015.

Klageren har videre tatt opp at standarden på hotellet og på de nærmeste strendene ikke var slik han hadde forventet. Strendene var kunstig anlagt og hadde ikke sandbunn, men mudderbunn som gjorde vannet grumsete. Det har arrangøren beklaget. Maten var dårligere enn forventet og det var kakerlakker på badet. Klageren forlot Mauritius til fordel for Dubai, hvor han måtte betale oppholdet selv. Han har fått refundert halvparten av det han hadde betalt for hotelloppholdet, nemlig kr 10.040,-, hovedsakelig fordi han selv forhandlet seg frem til dette med hotellmanageren.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter en samlet vurdering at det er gitt mangelfulle opplysninger om reisemålet. Klageren ønsket en ferie med bading og snorkling. Temperaturen på Mauritius synes ikke å være den beste på denne årstiden for slike aktiviteter. Blant annet var det lav vanntemperatur, noe som ikke var oppgitt. I tillegg var de nærmeste strendene ikke egnet for den aktiviteten klageren hadde oppgitt til arrangøren. At klageren i tillegg også var uheldig med været har flertallet ikke tatt med i vurderingen, da dårlig vær er noe arrangøren ikke kan holdes ansvarlig for.

Etter flertallets syn bør klageren få et prisavslag, som passende kan settes til 25% av restbeløpet, etter at kr 10.040 er fratrasket reisens pris. I medhold av medsendt faktura datert 30. juni 2015 kostet reisen totalt kr 48.480. Restbeløpet blir kr 38.440. Prisavslaget blir etter dette kr 9.610.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, mener det er riktig å legge vekt på informasjonen som er formidlet om klimaet på Mauritius og som beskriver temperaturer fra 15 - 25 grader. Temperatur i vannet påvirkes av lufttemperaturen og en temperatur i vannet som ligger over maksimumstemperaturen i luften kan vanskelig forventes.

Det faktum at de var uheldige med været, og som også kan ha påvirket bunnforholdene, kan turarrangøren vanskelig lastes for og som var en av årsakene til at de ønsket å reise fra Mauritius.

Nemndas mindretall kan etter dette ikke se at klagerne har krav på ytterligere prisavslag. Avgjørelse blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 9.610.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.