

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet guiden på rundreisen og endret program.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-02768

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte rundreisen "Den store Balkanreisen", enkeltrom uten garanti om balkong eller terrasse for en person med fly til Dubrovnik i perioden 09.09.2017 - 16.09.2017. Totalpris kr. 11.095.

Klager ble lovet en skandinavisktalende guide, men guidens "svensk" var vanskelig å forstå. Klager fant guiden ubrukelig og han forstod ikke når klager snakket norsk til han. Guiden leste stort sett fra et manuskript, han viste ikke genuin glede, interesse og engasjement i det han fortalte deltakerne. Han kunne "messe" i vei med en monoton og lite inspirerende/engasjerende stemme. Det var lett å falle i søvn, når han holdt slike lange "messer" og det var svært vanskelig å få med seg hva han sa. Spurte man i etterkant, kunne han si: That I have already told you."

I det første turprogrammet ble klager lovet en guidet rundtur i Budva. Det ble et lite "opprør" blant gjestene, da guiden sa at det ikke sto på hans program at de skulle ha en slik guidet rundtur. Enden på en ganske hissig diskusjon ble at guiden påtok seg å utføre guidingen selv. Den ble kort. Guiden viste gruppen rundt i ca. 15 minutter, hvorefter de ble bedt om å gå på egen hånd eller kjøpe seg en guidebok. Det var ikke første gang programmet ble endret underveis og de ikke fikk det de var blitt lovet etter programmet.

Balkanrundreisen var dårlig organisert. Deltakerne fikk ikke det som var lovet i programmet som fulgte med reisen. De ble bl.a. lovet en guidet rundtur i Shkoder i Albania, men det ble det ikke noe av. Videre ble de lovet en guidet byvandring i Ohrid i Makedonia.

Klager var blitt lovet utmerkede og dyktige guider, hvorav den ene skulle være "skandinavisktalende" etter en særdeles lite heldig opplevelse med en guide på en reise klager foretok i mai i 2017 med samme selskap. Klager viser til en e-post fra Solia hvor de

beklager hennes opplevelse med selskapet i mai, men de garanterer en utmerket guide på turen i september.

Hverken på denne turen eller på turen i mai ble det sendt ut evalueringsskjema. Ettersom det ikke er alle som tar bryet med å klage, får man heller ingen/eller få tilbakemeldinger. Det opplever klager som klanderverdig. Uten slik evaluering har Solia ingen mulighet til å forbedre sine reiser.

Noen av deltakerne ble oppmerksomme på at Solia hadde endret innholdet i turbeskrivelsen/innhold fra november til ut på vårparten, mao. at det senere innholdet ble mindre og de fikk mindre enn det som opprinnelig fremgikk da klager bestilte turen i november 2016, bl.a. mindre guiding.

Det fremgikk at deltakerne skulle få "hotell av god mellomklasse", men ett av hotellene de bodde på var fryktelig skittent. Klager ble frastjålet medisiner på dette hotellet, men oppdaget ikke det før etter at de hadde forlatt hotellet dagen etter.

På spisebordet i spisesalen på hotellet i Dubrovnik krabbet det maur.

Klager ønsker halve billettprisen/turkostnaden refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen per telefon 31.01.2017. Informasjon gitt i salgsøyeblikk er hentet fra programmet, utgave 1 med forbehold om at endringer kan forekomme.

Solia anfører at de den 27.05.2017 gjorde minimale justeringer i programmet og oppdatert PDF fil som har ligget på nett. Endringene var ikke av den grad at de valgte å informere kunder, men justeringer gjort etter gjennomgang av programmet for en kommende tur.

Ca. den 05.06.2017 ble det gjort ytterligere justeringer og dette programmet er det som klager selv har vedlagt. Hun har det som Solia kaller utgave 3. Solia viser til at endringer kan skje.

Program som PDF fil ligger tilgjengelig for nedlastning på bestillingssiden på nett. På siste side står det: "Solia tar forbehold om justeringer og endringer i programmet da nye og endrede lokale forhold iblant kan påvirke forutsetningene for best mulig gjennomføring av reise."

Solia anfører at grunnen til slike justeringer er at de hører på tilbakemeldinger fra sine reisende, lokale agenter og guider. Solia informerer på forhånd dersom de mener at det

er av større betydning og betydelige avvik i forhold til informasjon gitt ved salg. Solia mener at disse justeringene ikke har vært avgjørende faktorer for bestilling av reise.

Den 17.08.2017, over tre uker før avreise, sendte Solia ut oppdatert program samt ruteflybilletter for rundreisen den 09.09.2017. Solia har ikke fått noen tilbakemeldinger verken i forkant eller i etterkant av reisen på grunn av disse justeringene.

Det er korrekt at det ikke har blitt sendt ut evalueringsskjema til kunder. Dette har forklaring i at det har vært flere endringer i organisasjonen og flere systemer har blitt tatt inn og byttet ut. Dette er ikke optimalt, men Solia får likevel inn mange tilbakemeldinger per e-post/telefon samt at reklamasjonsskjema ligger tilgjengelig på deres nettside.

Klager har sendt et flertall videoer og lydfiler som et tatt opp uten samtykke av guiden og klager har lett opp privat mobilnummer til en Solia ansatt og sendt video/lydfil.

Solia har informert klager om at de ikke aksepterer dette.

Rundreisen på Balkan 09.09.2017 besto av totalt 28 deltagere

Mottatte henvendelser i etterkant:

- To skriftlige klager (inkludert klagers sak)
- Tre generelle tilbakemeldinger/evalueringer pr. mail
- En generell tilbakemelding/evaluering pr. telefon.

Samtlige av disse tilbakemeldingene (foruten klageren av 2017-02768) har gått på det at den skandinaviske reiselederen ikke var tilfredsstillende, samt noen har satt spørsmålsteget ved plasseringen av siste overnatting. Ut over dette har programmet og turen i seg selv fått gode tilbakemeldinger.

- Skitne hotell, dårlig mat og maur på bord er klager alene om å uttrykke.
- Rundreisen som har gått på tidligere datoer har ikke fått noen klager.
- Guidet byrundtur kan bli gjennomført både som panorama med buss og til fots. Klager har muligens trodd at alle byrundturer gjennomføres til fots.

På en rundreise forflytter man seg mye og logistikken vil ofte oppleves noe forskjellig fra person til person. Solia står fast ved at deres rundreise på Balkan har et godt gjennomførbart program med en fungerende logistikk og har ingen planer om å gjøre større endringer. Justeringer og mindre endringer vil de fortsette å gjøre kontinuerlig for å forbedre reisen.

Bakgrunnen til at klager har vært i kontakt med oss i forkant av denne rundreisen er at klager var med på en rundreise våren 2017. Her opplevde klager heller ikke at guiden var tilfredsstillende og det oppsto en form for konflikt mellom klager og guide. På denne reisen til Balkan har klager også blitt nevnt i tilbakemelding fra andre, dessverre ikke i den positive retningen.

I sommer ble klager fortalt at den samme svensktalende lokalguiden som var med på samme tur i mai skulle være med på hennes tur også, sammen med en engelsktalende guide.

Denne informasjonen ble gitt da Solia var i dialog i forhold til den tidligere reisen. Solias lokale agent ordnet med en ny skandinavisktalende reiseleder og Solia hadde ingen grunn til å tvile på kvaliteten til denne guiden. Solia har i etterkant av reisen forstått at han ikke leverte etter Solias krav. Dette tar de selvkritikk for. At den engelsktalende lokalguiden ikke har vært bra, har Solia vanskelig for å forstå da han og hans engelskspråklige kunnskaper har blitt beskrevet som veldig god, perfekt og enestående.

Solia tar selvkritikk for at de ikke kvalitetssikret den nye skandinavisktalende reiselederen i forkant. Den individuelle opplevelsen for klager er vanskelig for Solia å kommentere, men ut ifra de andre tilbakemeldingene som representerer ti personer av gruppen, så tviler Solia ikke at dette, med unntak av en dårlig skandinavisk språklig reiseleder, har vært en godt levert tur.

Solia har likevel valgt å tilby refusjon på kr. 1.500 for den delen av saken som omhandler den skandinavisktalende guiden.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia 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.

Det er enighet mellom partene om at den skandinavisktalende guiden ikke hadde tilstrekkelige språkkunnskaper. Klageren hadde på forhånd spesielt forespurt om kvaliteten på tolkingen fordi dette er et vesentlig element ved slike rundreiser. Klageren mener at det ikke kan være foretatt noen kvalitetskontroll av guidene. Arrangøren har tilbudt kr. 1.500 i avslag for guidetjenesten.

Byrundturene ble ikke som forespeilet i det programmet som var gjeldende da turen ble bestilt. Rundturen i Dubrovnic utelot en av de severdighetene som var spesielt fremhevet. Dessuten ble guidet tur i Shkøder, Budva og Ohrid sløyfet. Arrangøren har på sin side vist til at det er tatt forbehold om at programmet kan bli endret.

Klageren er også misfornøyd med standarden på ett av hotellene som ble benyttet samt med logistikken generelt. Dette gjelder både avreisetidspunkt, hotellers beliggenhet i forhold til flyplass etc.

Etter nemndas syn kan ikke endringer som medfører reduserte ytelser, slik som sløyfede rundturer, foretas uten at deltakerne blir informert om det etter at avtalen er inngått. De reisende har betalt for en vare som da ikke blir levert i henhold til avtalen.

Nemnda er videre enig med klageren i at turguiden er et viktig element på en rundreise hvor man besøker flere land. Vedkommende skal både være kilde til praktisk informasjon og informasjon om de stedene man reiser igjennom og ellers avlegger besøk i. Det er et vesentlig skår i ferieopplevelsen at guiden ikke holder mål.

Når det gjelder hotellkvalitet er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om den da det ikke er fremlagt bilder eller annet materiale som viser hvordan forholdene var. Mellomklassehoteller på Balkan har generelt lavere standard enn andre steder i Europa.

Når det gjelder logistikken i forbindelse med avreisetidspunkt, valg av hotell i forhold til flyplass etc. er det vanskelig for nemnda å ta standpunkt til om dette var kritikkverdig. Nemnda innehar ingen lokalkunnskap i forhold til hvor det var tilgjengelige hoteller i mellomklassesjiktet med tilstrekkelig kapasitet.

Reisen led etter nemndas syn, slik det fremgår ovenfor, av mangler. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at det gis et prisavslag på 25%, avrundet til kr. 2.800.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.800.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)