

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidligere hjemreise fra Bali grunnet vulkanutbrudd.

Dato

15.02.2018

Saksnummer

2018-00116

Tjenesteytere

Jomfrureiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person som deltaker på en gruppereise til Bali og Giliøyene i perioden 24.11.2017 - 08.12.2017. Totalpris kr. 27.200.

Gruppereisen til Bali begynte med at vulkanen Mount Agung, som hadde vært aktiv allerede i september, fikk et utbrudd den dagen gruppen landet. Hjemreisen ble endret fra 08.12.2017 til 02.12.2017.

Hverken norske eller lokale myndigheter hadde reiseråd som tilsa at turen klager hadde booket måtte endres. Klager viser til at Jomfrureiser selv skriver i sitt tilsvaret at det aldri har vært noe reiseråd mot å dra eller oppholde seg på Bali eller Gili. Derfor mener klager at Jomfrureiser ikke hadde hjemmel for tidligere hjemsending og kansellering av resten av turen.

Det er ikke egne regler i pakkereiseloven og pakkereisedirektivet om gruppereiser, og "at alle må gjøre det samme". Hvis noen i en gruppe velger å avbryte, må det være helt ok, så lenge de tar utgiftene med det selv. Ergo er det heller ikke grunnlag for å argumentere for at et flertall av gruppen skal kunne vedta en endring av turen eller hjemsending for hele gruppen.

Klager anfører at Jomfrureiser ikke hadde med en kvalifisert reiseleder med på turen, hun var kun en treningsinstruktør. Videre anfører klager at informasjon og saksgang var dårlig og uprofesjonell fra Jomfrureisers side og de ble ikke ivaretatt som kunder. Enkelte deltakers ønsker og behov ble satt foran de reiseråd som forelå. Deres uro ble tillagt vekt og satt foran retten klager hadde til å få fullført sin reise i henhold til planen. Den beste og dyreste delen av reisen gjenstod. Denne delen skulle være høydepunktet på turen.

I Jomfrureisers tilsvaret datert 07.12. tilbys klager fem døgn á kr. 1.433,- pluss fem dager enkeltromstillegg, totalt kr. 9.065. Siden dette var den beste og dyreste delen av turen mener klager det fremstår urimelig å vektlegge denne likt, her burde raten oppjusteres. Dette vil heller ikke gjøre klager i stand til å gjennomføre den siste delen av turen eller å oppleve Gili, dvs. at hun ikke holdes skadesløs i forhold til å oppleve den reisepakken hun har kjøpt.

Klager har forhandlet med Jomfrureiser og vært villig til å inngå en minnelig løsning som følger; Jomfrureiser bør som et minimum tilby en kompensasjon som gjør det mulig å gjennomføre siste del av reisen. Dette vil si at de som kompensasjon bør tilby å dekke flyreisen tur/retur Bali, ca. kr. 11.000, i tillegg til de 5 hoteldøgnene klager ikke fikk benyttet. Klager har vært villig til å inngå et kompromiss og krevd kr. 20.000, noe Jomfrureiser har avvist.

Med bakgrunn i manglene som er beskrevet i klagen, anfører klager at disse var betydelige og at reisen ble betydelig forringet, jf. Pakkereiselovens §6. Klager krever å få avtalen hevet og tilbakebetalt det innbetalte beløp på kr. 27.200 grunnet for tidlig retur fra Bali mot klagers vilje.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Jomfrureiser har svart klager utførlig i brev av 13.12.2017. Thai Airways, som var Jomfrureisers flyleverandør har fortalt om enorm pågang fra alle som oppholdt seg på Bali for å komme hjem raskest mulig etter at flyplassen ble gjenåpnet. 99,9 % av alle turister som hadde ankommet med Thai Airways de siste to ukene før utbruddet reiste hjem i løpet av fire dager etter at flyplassen åpnet. Jomfrureisers gruppe var noen av de siste som dro. Thai Airways og Jomfrureiser mener fortsatt at de foretok en riktig beslutning med å få deltakerne trygt og godt hjem når det var mulighet for det.

Thai Airways forteller videre at Jomfrureisers kunder fikk en fantastisk oppfølging og assistanse gjennom Jomfrureiser, i motsetning til andre som ikke hadde booket via en norsk turoperatør.

Jomfrureiser selger kun gruppereiser og viser til reglene for en gruppereise: "Du kan foreta gruppebestilling når 10 eller flere passasjerer skal reise sammen på samme fly t/r". Såfremt ikke dette kravet oppfylles er det ikke noen gruppereise og Jomfrureiser får ikke booket flybilletter eller hotellrom til sine kunder som en gruppe. Klager var booket som en gruppe og den betingelsen endret seg ikke selv om det var en naturkatastrofe. Jomfrureiser anfører at dette er regler fastsatt av IATA som Jomfrureiser er medlem av og hvor all verdens flybilletter utstedes gjennom.

Det er korrekt at det ikke var noen reiseråd mot å reise til Bali. Jomfrureiser valgte likevel å få deltakerne raskt, behagelig og trygt hjem når TG hadde ledig kapasitet den

02.12.2017. Det var helt uvisst fremover om flyplassen ville være åpen eller ikke. Hotellet delte ut masker, lokalbefolkningen hamstret mat og vann, det var lite varer å få kjøpt og det var ingen direkte feriefølelse. Jomfrureiser hørte på flertallet i gruppen som tok beslutningen om tidligere retur. Det var en naturkatastrofe og for Jomfrureiser var tryggheten for sine kunder viktigere enn å eventuelt utsette dem for askeskyer eller å sitte fast ute på Giliøyene. Alle kart viste at asken var på vei mot Gili, men likevel var det ingen som ble frarådet å reise dit. Dette måtte Jomfrureiser akseptere og de forsøkte å løse det med hotell på Bali, noe som flertallet i gruppen ikke ønsket da de ville hjem.

Jomfrureiser har refundert kr. 9.065 til de som ikke stemte for hjemreisen til tross for at de, ifølge pakkereiseloven paragraf 5 - 3, ikke er ansvarlige ved naturkatastrofer. Jomfrureiser kan ikke akseptere ytterligere krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Jomfrureiser.

Nemnda bemerkar

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.

Klageren bestilte og betalte for en gruppereise til Bali og Giliøyene i perioden 24. november til 8. desember 2017. Turen ble forkortet med 6 dager, angivelig på grunn av en naturkatastrofe.

Årsaken til at turen ble avbrutt og klageren hjemsendt var et utbrudd fra vulkanen Mount Agung. Utbruddet førte ikke til at det ble gitt noe reiseråd fra UD's side om at man ikke burde reise til området.

Arrangøren kan da etter nemndas syn ikke påberope seg at det forelå en naturkatastrofe slik dette begrepet blir brukt i reise- og forsikringssammenheng. Nemnda viser også til den utførlige informasjonen om vulkanen og dens aktivitet som ble formidlet til deltakerne før reisen startet. Etter nemndas syn endret ikke situasjonen på stedet seg nevneverdig i de dagene deltakerne oppholdt seg på Bali. Vulkanens aktivitet økte noe, men klagerens reisefølge oppholdt seg i god avstand fra den. UD's reiseråd endret seg ikke.

Deltakerne ble likevel tilbudt fremskutt hjemreise. Etter en avstemning delte de seg på midten, slik at fem deltakere og pilatesinstruktøren ønsket å reise, mens seks deltakere ønsket å bli. Arrangøren hevder at man ikke kunne ta hensyn til at halvparten ønsket å fullføre turen, fordi dette var en gruppereise hvor deltakerne ikke kunne behandles

individuelt. Nemnda stiller seg undrende til dette og kan ikke se at dette er en korrekt fremstilling av de alternativene som forelå.

Gruppereisebilletter var bestilt med Thai Airlines tur/retur. Hvis arrangøren ønsket å tilby halvparten av deltakerne fremskutt hjemreise, burde hun ha forhandlet en pris med Thai Airlines for returreisen for disse deltakerne. Alle hadde billetter til hjemreise den 8.desember, så det er relativt uforståelig at ikke disse billettene kunne benyttes av de deltakerne som ønsket å fullføre turen. Det samme gjelder for båtturen og overnattingene. Hotellbestillingen omfattet for klagerens vedkommende rom med enkeltromstillegg. Klageren hadde innbetalt det hotellene kostet i forbindelse med betaling for turen.

Spørsmålet blir hvilket prisavslag den avbrutte reisen skal føre til. Jomfrureiser har refundert kr. 9.065, som utgjør en del av hotellkostnadene. Klageren krever kr. 20.000 slik at hun kan fullføre den turen hun bestilte.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at reisen led av vesentlige mangler. I tillegg til at den ble avbrutt seks dager før tiden, var det ingen profesjonell reiseleder som kunne ta ansvar når reisen utviklet seg irregulært. Den eneste som var med på vegne av arrangøren var en pilatesinstruktør som fraskrev seg reiselederansvaret. Det er også klaget over en dagsutflukt som ikke hadde det innholdet som ble forespeilet. I tillegg snakket guiden dårlig engelsk.

Etter en samlet vurdering hvor også ulempene med diskusjoner med andre deltakere, manglende reiseledelse og mailer til og fra arrangøren er vektlagt, anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 70% av reisens pris. Slik turen og den etterfølgende saksbehandlingen hos arrangøren er beskrevet ga ferien lite feriefølelse og var opphav til mye frustrasjon. Avrundet blir beløpet kr. 19.000. Til fradrag går kr. 9.065 som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 70% av reisens pris avrundet til kr. 19.000. Til fradrag går kr. 9.065 som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

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