

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotellet.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

87/15P

### Tjenesteyter

Albatros Travel

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da rundreisen ikke ble gjennomført i forhold til det oppsatte programmet, dårlig standard på bussen og overbooking på hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 13-dagers rundreise på Sri Lanka i perioden 16.02.15 - 28.02.15.

Bussen var nedslitt med blanke dekk og uten sikkerhetsbelter og til slutt kollapset den.

Forsinkelser oppstod på grunn av reparasjoner underveis. Klager forventet seg ingen buss etter europeisk standard, men en «trygg buss» og en buss som var i stand til å frakte gruppen fra A til B hver dag. Hver eneste dag var det noe med bussen. Det var det vidt bussen kom opp bakkene. Forsinkelser hver dag - en dag var det mange timer. Dekkene var slitte og de var faktisk redde for at bremsene heller ikke fungerte. Klager følte at sikkerheten ikke var ivaretatt. Da den første bussen kollapset ble de stuert inn i en liten minibuss - 28 personer. I vill fart for minibussen nedover bakkene til lavlandet. Bussen punkterte på høyre forhjul i den siste forbikjøringen før vi kom fram. Det var nummeret før de krasjet. Det var helt hasardiøst.

Togturen mellom Kandy og Nuwara Eliya gjennom idyllisk landskap i fire timer, ble redusert til en time stående i en overfylt kupe fordi agenten visstnok hadde glemt å bestille billetter. De siste fire overnattingene skulle være på et flott hotell, men de ble plassert på et elendig hotell - på rankingen på stedet var det nr. 25 av 27. Møkkete sengeklær og lav kvalitet. Etter to dager kom gruppen på riktig hotell.

Manglende togtur er de faktisk enige om. Klager så ingenting. De sto og hang i en overfylt kupe i en time. Dette skulle være en av de fineste naturopplevelsene på Sri Lanka.

Endring av hotell. Gruppen ble innlosjert på et av de dårligste hotellene på stedet. Sengetøyet var møkkete og det var smådyr på badet. Det er korrekt at de fikk 20 minutter massasje.

Klager ber nemnda om en samlet vurdering av klagene fra de som deltok på reisen.

Klager krever 50% refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Albatros Travel har i det vesentlige anført:**

Albatros Travel vedkjenner at reisens program ikke har blitt fulgt.

Albatros Travel har ikke lovet at busstandarden i et land som Sri Lanka skal kunne sammenlignes med europeisk standard. De kan ikke se at de bussene som ble benyttet utgjorde en fare for klager eller at buss-standarden medførte lange forsinkelser eller på annet vis gjorde at det oppgitte reiseprogrammet ikke kunne følges. Det er korrekt at bussene var av eldre standard med de tekniske utfordringene dette medførte. Da den første bussen fikk motorstopp og det ikke var mulig å reparere denne, ble det skaffet en midlertidig minibuss som kjørte gjestene til hotellet. Deretter ble det benyttet en ny buss av normal størrelse og samme komfort som den første bussen. Albatros Travel kan ikke se at dette utgjorde en mangel på reisen.

Derimot er det ikke tvil om at den planlagte 4 timers togturen på dag 6 som ble erstattet med 1 times togtur, er en mangel. Albatros Travel har derfor tilbudt deltakerne kompensasjon.

Albatros Travel beklager at gruppen kun fikk 2 og ikke 4 netter på Pandanus Beach Resort Spa. Som kompensasjon for at de bodde 2 netter på Hotel Induruwa Beach sørget reiselederen for at de fikk spise på det bestilte hotellet selv om de ikke bodde der, at de kunne benytte seg av fasilitetene på Pandanus Beach Resort Spa og at de fikk lunsj med gratis drikkevarer, samt gratis massasje.

Albatros Travel har tilbudt klagerne en kompensasjon på kr 1.750 per person som tilsvarer i underkant av 10% av reisens pris eller et gavekort på kr 2.000 per person med en gyldighetstid på 3 år. I tillegg har Albatros Travel tilbudt alle deltakerne et tillegg på kr 800 slik at kompensasjonen blir på totalt kr 2.550 per person.

Det vises for øvrig til brev fra Albatros Travel.

### **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 varen som ble levert, avvek fra programmet, selv om det er uenighet om graden av avviket.

Nemnda legger klagerens beskrivelse av turen til grunn, inkludert bussturer, togreise, manglende byvandring på grunn av forsinkelse med en buss som kollapset, samt hotellstandard to netter, da det viste seg at hotellet deltakerne skulle bo på i Indurawa Beach-området var overbooket. Nemnda har merket seg at arrangøren finner det tilfredsstillende å transportere turister i gamle busser som ikke er trafiksikre og hvor enkelte deltakere ble

plassert på klappseter i midtgangen. Arrangøren synes med dette ikke å ha noen forståelse for sitt ansvar for de reisendes sikkerhet. Nemnda finner det vanskelig å ta stilling til guidens faglige kvalifikasjoner, ut over det faktum at organiseringen av de forskjellige elementene turen besto av ikke ga deltakerne de opplevelsene de var forespeilet i programmet.

Nemnda behandler på samme tid seks forskjellige klagesaker som gjelder samme tur. Beskrivelsen av manglene er i stor grad samstemmige. Nemnda finner det ikke tvilsomt at pakkereisen led av mangler som ikke ble avhjulpet. Manglene gir derfor grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Avrundet utgjør beløpet kr 9.500.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 25% av reisens pris. Samlet beløp utgjør avrundet kr 9.500.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*