

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av at klager måtte tilbringe siste dagen på et annet hotell enn resten av familien.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

305/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av at klager måtte tilbringe siste dagen på et annet hotell enn resten av familien.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge reiste til Hotell Paraiso de Alcudia for å feire en 60-årsdag og en 40-årsdag sammen med hele familien som bestod av hennes foreldre og to søstre med deres familier.

Tre dager før hjemreisen, fikk klager telefon fra Star Tour om at de måtte overflyttes til et annet hotell tidlig på morgenen avreisedagen pga. Iron-Man. De tre siste dagene gikk med til telefoner, diskusjoner med Star Tour og endring av planer da de skulle ha selskap siste kvelden og fotograf siste dagen for å ta familiebilder.

Klager finner det også urettferdig at hennes søster med familie fikk tilbud om samme prisavslag, til tross for at de var færre i reisefølget og de ikke fulgte Star Tours råd om å bli med bussen til et annet hotell. Dessuten hadde klager betalt tillegg for havutsikt på kr 350 hver dag som de ikke fikk den siste dagen. Frokosten kostet kr 400 per dag og på avreisedagen ble det bare stress da de måtte stå opp 06.00, frokosten startet 07.00 og bussen hadde avreise 07.30. Opprinnelig skulle de bli hentet med buss kl. 17.00 og klager hadde planlagt å sove lenge og oppholde seg i sine foreldres leilighet den siste dagen da de skulle være der en uke til.

Klager har oppgitt at hennes reisefølge bestod av 5 personer, selv om de bodde 4 i en leilighet og klagers sønn delte leilighet med sine besteforeldre.

Klager krever et prisavslag på minimum kr 3000.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Iron Man arrangeres hvert år i Alcudia. Det er svært sjelden at dette får innvirkning på våre gjester. Men det hender at stranden er lite tilgjengelig i perioder, og at det er mer trafikk enn normalt. Denne gangen ble det bestemt at flere gater i Alcudia skulle stenges helt etter et gitt tidspunkt. Star Tour ble først informert om dette onsdag 24. september av lederen for busselskapet. På grunn av dette kunne busselskapet derfor ikke hente eller bringe gjester til hotellene. Det ble også gitt informasjon til Star Tour om at det ville være svært lite fremkommelig i Alcudias gater i løpet av lørdagen. Det ble bestemt at 110 reservasjoner av Star Tours gjester måtte flyttes til et annet hotell nærmere flyplassen lørdag morgen og tilbringe dagen der. Det var dessverre ikke mulig å skaffe hotellrom for overnatting. Løsningen som ble valgt, var tenkt og ment i beste mening for at Star Tours gjester skulle nå flyene sine og komme seg hjem til avtalt tid. Om det ble kjørt busser i Alcudia denne lørdagen, er noe Star Tour ikke kunne forutsett. Star Tour forholdt seg til gitt informasjon og handlet deretter.

Star Tour hevder klager bare har sendt inn reklamasjon for 4 personer i og med at klager kun oppgav ett bestillingsnummer som bestod av 4 personer. Bestillingsnummeret til klagers sønn ble ikke nevnte i reklamasjonen. Han delte leilighet med noen andre i samme storfamilie.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2000 eller et reisegavekort på kr 3500.

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.

Klageren har ovenfor gitt en beskrivelse av hvilke ulemper det medførte for henne og familien at de ble flyttet fra det hotellet de hadde betalt for tidlig om morgenen på avreisedagen i stedet for på ettermiddagen. Avreise på ettermiddagen ville ha vært i henhold til det de hadde inngått avtale med Star Tour om. Star Tour har forklart omleggingen med at arrangementet Iron Man kunne medføre stengte veier og vanskeligheter med å få fraktet gjestene fra det opprinnelige hotellet til flyplassen.

Pakkereisenemnda kan ikke se at Star Tour sto i en situasjon som berettiget til de tiltak klagerne ble utsatt for. Det er forståelig at gjestene måtte flyttes til et sted nærmere flyplassen, men ikke at de ble parkert i en hotellresepsjon uten tilgang til et hotellrom og til sin bagasje fra tidlig om morgenen og frem til avreise om ettermiddagen.

Slik nemnda ser det, ble det siste døgnet av ferien spolert for klagerne. Klagerne hadde bestilt en ukes tur for fem personer. Nemndas flertall, bransjerepresentantene og nemndas leder, finner at de bør få et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr 3900.

Mindretallet, forbrukerrepresentant Anne Sofie Faye-Lund, mener at erstatningen burde være høyere ut fra de ulempene klagerne ble påført.

Vedtak treffes etter dette i samsvar med flertallets votum.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne blir gitt et prisavslag på 15 % av reisens pris, avrundet til kr 3900.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN Løken, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.