

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da det ikke ordnet med utreisebilletter.

Dato

20.09.2017

Saksnummer

2017-01742

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med all inclusive på Hotel Palm Wings Beach Resort and Spa, Kusadasi, Tyrkia, i perioden 20.05.2017 - 27.05.2017. Totalpris SEK 14.575.

Da klager ankom flyplassen i København den 20. mai 2017, var klagers navn ikke på passasjerlisten. De måtte kjøpe nye flybilletter med Pegasus Airlines til Izmir via Istanbul og ankom hotellet senere enn planlagt. Ventetiden ble lang og klager var urolige for at de ikke ville få leiebilen de hadde bestilt. Det løste seg da de kom til flyplassen i Izmir.

Først etter to dager fikk klager bekreftet hjemreisen.

Klager krever 50% av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten hadde fått billettene bekreftet av flyselskapet Sun Express som igjen skyldte på tekniske feil.

Årsaken til at innsjekkingen på Hotel Palm Wings Beach Resort and Spa tok ca. en time, var at klager ankom til en annen tid enn forespeilet. Klager hadde opprinnelig ankomst hotellet ca. kl. 01.35 den 21. mai, men ankom ca. kl. 10.50 den 21. mai 2017.

Reisegiganten var i dialog med flyselskapet og fikk først bekreftet returreisen til klager den 23. mai, to dager etter ankomst.

Leiebilen var ikke bestilt via Reisegiganten.

Reisegiganten har refundert SEK 3.325 for flybillettene klager måtte legge ut for og de har gitt en kompensasjon på totalt SEK 4.165. Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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.

Nemnda legger til grunn at klagerne ikke fikk reise med det flyet de hadde billetter til, angivelig på grunn av en registreringsfeil hos flyselskapet. Arrangøren er uansett ansvarlig i forhold til klagerne. Klagerne greide selv å skaffe andre billetter med et annet flyselskap.

Nemnda legger klagerne beskrivelse av reisen til grunn. De måtte vente åtte timer på flyplassen til flyavgang. Flyet gikk ikke til den byen de skulle feriere i. De måtte derfor stå i nye køer under mellomlanding og rakk så vidt flyet til Izmir. De kom mange timer forsinket frem, og fikk da problemer med hotellet fordi de ikke hadde ankommet tidligere. Innsjekking på hotellet tok derfor svært lang tid. Hjemreisen fikk de først bekreftet etter at halve ferieuken var gått.

Arrangøren har tilbudt seg å refundere flybillettene samt to dagsandeler av reisen, hvilket utgjør SEK 4.165. Det som i realiteten er tilbudt for ulempene klagerne ble påført er slik nemnda ser det SEK 2.082. En av dagsandelene refererer seg nemlig til den dagen klagerne tapte på reisemålet på grunn av arrangørens feil.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne får et prisavslag på 50% av reisens pris. Avrundet utgjør dette SEK 7.300. I tillegg kommer refusjon av utlegg til nye flybilletter med SEK 3.325. Det vises til det som er beskrevet ovenfor om de utfordringer reisen bød på. Det gir liten feriefølelse med en så uheldig start på ferien samt med uro halve uken for om de fikk flybilletter hjem.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til SEK 7.300. I tillegg kommer utlegg til nye flybilletter med SEK 3.325.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)