

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder en reise som ikke var i henhold til avtalen.

Dato

..

Saksnummer

5/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Spania, Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 23.326,-

Tidsrom: 031113 - 171113

Saken gjelder:

Saken gjelder en reise som ikke var i henhold til avtalen.

Klager anfører:

Klagers bror er fysisk handicappet. Han har amputert et ben og er derfor svært avhengig av rullestol.

I slutten av august 2013 bestilte klageren en pakkereise for to personer. Kundeansvarlig hos Star Tour ble opplyst om at klagerens bror, som var en av de to reisende, var avhengig av å bo i en leilighet utstyrt for handicappede.

Kundeansvarlig søkte seg frem til et hotell på Tenerife som hadde handicapleiligheter med markterasse. Den kundeansvarlige informerte om at de to reisende måtte betale for 4 senger ettersom de ville ha to soverom. Klager presiserer at det ikke var noe tema at det måtte undersøkes om det var ledige handicapleiligheter.

Klageren betalte siste innbetaling innen fristen, som var 29. september.

Da klager ankom hotellet søndag 3. november 2013, var det ingen handicapleilighet ledig. Hotellet hadde sendt mail om dette til Star Tour, som hadde unnlatt å informere klageren.

Klager mener at de har betalt for en reise de overhodet ikke har fått.
Klager krever full tilbakebetaling samt kompensasjon for ekstra arbeid.

Innklagede anfører:

Innklagede viser til at klager ved innsjekk på hotellet ble tildelt en 3 roms leilighet med markterrasse slik det fremgår på billetten. Da dette ikke var en handicapleilighet slik klager forventet, forsøkte hotellet å tilby dem den best egnede boenheten som var ledig. De valgte en familieleilighet slik kunden beskriver. Innklagede mener at dette var et forsøk på å gjøre oppholdet enklere for klager.

Kommentarer fra klager inneholder mange feil. Innklagede har i sitt første svar til klager forklart hendelsesforløpet samt forklart nøye og punktvis hva som har vært gjort i forkant av reisen i ny tilbakemelding til klager. Denne forklaringen og hendelsesforløp er også grunnlaget for den kompensasjonen klager har blitt tilbudt.

Innklagede ønsker å understreke at det ble reservert en 3 roms leilighet/bungalow på Parque Cristobal. Innklagedes selger og klager ble enige om spesielt å søke etter en handicaptilpasset leilighet. Klager ble klart informert om dette, samt informert om tillegget de fikk var et tomsengtillegg for senger som ikke ble brukt.

Det ble avtalt mellom innklagede og klager at de skulle bli kontaktet tilbake om de fikk handicapleilighet eller ikke. Slik kontakt ble beklageligvis ikke tatt.

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.

I denne saken står i utgangspunktet påstand mot påstand når det gjelder hva som ble avtalt i samtalen med den kundeansvarlige i Star Tour.

Nemnda finner imidlertid å måtte legge klagerens versjon til grunn.

Nemnda finner det usannsynlig at klageren og hennes sterkt handicappede bror ville ha foretatt reisen med usikkerhet rundt boforholdene. Turen skulle være en ferietur og ikke en daglig utfordring for å skaffe helt nødvendig utstyr som dusjstol og en smalere rullestol slik at det var mulig å komme inn av dørene.

Leiligheten hadde en beliggenhet i anlegget som også gjorde det strevsomt å komme til serviceområdene.

At Star Tour visste at det ikke var noen ledig handicapleilighet allerede før det meste av reisens pris, kr 20.176,-, ble innbetalt, gjør ikke saken bedre.

Nemnda kan ikke se at de opplysningene som foreligger i bestillingsbekreftelsen, sammenholdt med samtalen med den kundeansvarlige, er av en slik art at klageren burde

ha skjønt at hun ikke betalte for en handicapleilighet når det var krevd ekstrabetaling for to ubrukte senger.

Når telefonsamtale med kundeansvarlig og bestillingsbekreftelsen ikke gir tilstrekkelig informasjon til at kunden med sikkerhet vet hva som er bestilt, er det en mangel som må gå ut over selgeren.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at manglene er vesentlige og at de bør føre til at det gis 50% prisavslag på reisens totale pris, hvilket utgjør kr 11.663,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis totalt kr 11.663,- i prisavslag på reisen.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia 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.