

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uenighet om hvilket hotell som ble bestilt og problemer ved innløsning av reisegavekort.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04223

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for to personer på Hotel Monte Carlo, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 20.09.2019 - 27.09.2019. Totalpris 6 584 kroner fratrukket rabatt for reisegavekort på 6 000 kroner.

På avreisedagen den 20.09.2019 bestilte klager reise til Sharm el Sheikh med avreise kl. 17:15 etter å ha snakket med en som hadde et gavekort. Eier av gavekortet hadde på forhånd avtalt med Amisol Travel at dette var greit. Klager sendte han sitt bestillingsnummer som han formidlet videre til Amisol og avtalte at klager deretter skulle ta kontakt med Amisol.

Klager rinte Amisol og forklarte at hun hadde en reise og måtte få koden på gavekortet registrert. Amisols medarbeider ba han sende en e-post og sa at han skulle ta dette med en gang. Det var 5 - 6 timer til avreise og klager måtte ta kontakt med Amisol 3 ganger for å få en avklaring på om reisegavekortet var lagt inn på bestillingen. Hun fikk også en kansellering av reisen per e-post før hun nok en gang ringte tilbake til Amisol. Klager ble forklart at det var den som gavekortet var utstedt på som kunne benytte kortet. Klager ble fortvilet og fikk den personen som gavekortet var utstedt på til å ringe Amisol og det ble gitt beskjed om at klager skulle bo på Hotel Monte Carlo.

Da klager skulle sjekke inn på flyplassen, ble de ikke funnet i systemet. De måtte vente i ca. 2 timer før dette ble ordnet og de kunne sjekke inn.

Ved ankomst Egypt viste det seg at klager var booket inn på Hotel Hilton Waterfall og ikke Hotel Monte Carlo som klager anfører at de hadde bestilt.

Klagers krav: Refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte selv 2 reiser på Amisol Travels nettside amisol.no. Den første bestillingen ble gjort 19.09 kl. 22:15. Den andre bestillingen ble gjort 20.09 kl. 10:52. Begge med avreise 20.09 kl. 17:15. Begge bestillingene ble kansellert grunnet manglende betaling.

Det var antagelig for å undersøke om det var i orden å betale med reisegavekortet, at klager ikke betalte de første reisebestillingene. Det aktuelle reisegavekortet var personlig og utstedt til en annen enn de som var navngitt i bestillingen. Amisol måtte derfor undersøke med vedkommende som hadde fått utstedt reisegavekortet om klager kunne bruke rabatten. I mellomtiden ble reisebestillingen klager selv hadde gjort kansellert.

Da det var avklart at klager fikk benytte rabatten på 6 000 kroner i reisegavekortet, ble den første reisebestillingen klager hadde foretatt bestilt opp på nytt med innkvartering på Hotel Hilton Waterfalls Sharm el Sheikh.

Amisol anfører at klager har lagt ved utskrift fra sin epostkonto som viser at billettene for den endelige bestillingen var mottatt av klager. Ifølge Amisol Travels data ble denne billetten sendt til klager 20.09 kl. 12:46. I Billetten fremgår: "Innkvartering Hilton Waterfalls". Klager har lagt ved billetten. Amisol mener at klager her burde ha lest billetten som ble sent ut. Hotellnavnet var godt synlig på billetten. Amisol kunne umiddelbart ha endret hotellbestillingen dersom de var blitt gjort oppmerksom på at klager heller ønsket Monte Carlo Sharm. Da klager ikke reagerte på innkvarteringen som sto i billetten, har Amisol lagt til grunn at reisebestillingen var i henhold til klagers ønsker.

Klager har pekt på forhold i forbindelse med bestillingen, som klager mener viser at det var Monte Carlo Sharm og ikke Hilton Waterfalls som var riktig hotell. Amisol mener at siden det var gjort 1 bestilling til hver av hotellene av klager selv, var det ikke entydig hvilket hotell de ønsket.

Amisol Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager bestilte selv to reiser på Amisol Travels nettside amisol.no. Den første bestillingen ble gjort 19.09 kl. 22:15. Den andre bestillingen ble gjort 20.09 kl. 10:52. Begge med avreise 20.09 kl. 17:15. Bestillingene hadde ulike hotell.

Klager ønsket å bruke et gavekort som var utstedt til en annen person.

Begge bestillingene ble kansellert grunnet manglende betaling.

Da det var avklart at klager fikk benytte rabatten på 6 000 kroner i reisegavekortet, ble den første reisebestillingen klager hadde foretatt bestilt opp på nytt med innkvartering på Hotel Hilton Waterfalls Sharm el Sheikh. Det fremkommer klart av utstedt billett til klager at reisen omfattet Hotel Hilton Waterfalls Sharm. Klager kan således ikke bli hørt med at man ønsket å bo på et annet hotell. Det fremkommer for så vidt av tilsvaret til tjenesteyter at klager kunne fått endret hotellet på reisestedet dersom tjenesteyter hadde blitt oppmerksom på dette. Slik nemnda vurderer det foreligger det ikke et avvik fra avtalen mellom partene. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)