

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Cruise fra Fort Lauderdale. Krav om refusjon av reisers pris grunnet feil ved hotell, lugar m.v.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

157/11

Tjenesteyter

Ticket AS

Klager: X

Turarrangør: Ticket AS

Antall reisende: 6

Reisers pris: kr 46.000 pr par

Saken gjelder:

Cruise fra Fort Lauderdale. Krav om refusjon av reisers pris grunnet feil ved hotell, lugar m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble ved bestillingen feilinformert om reservasjon av seter på flyet.

Klagerne fikk ikke ekstra benplass, og de satt spredt i flyet.

Ved ankomst Fort Lauderdale ble reisefølget spredt på to forskjellige hotell.

Transferen fra flyplassen til hotellet stemte heller ikke. Den gjaldt for fire personer i stedet for seks.

Klagerne hadde bestilt Jr.Suite med havutsikt på båten.

De fikk innvendig dobbeltlugar med balkong.

Da klagerne kom tilbake fra cruiset, hadde de bestilt en ukes hotellopphold på land. De ble innkvartert i Fort Lauderdale på et ok hotell, men beliggenheten var aldeles feil. Ticket burde anbefalt Miami i stedet. Fort Lauderdale var ikke et spennende sted å tilbringe en uke, noe Ticket som byrå burde ha visst.

Klagerne bestilte også hotellrom i Key West til tre par. På mottatt voucher stod alle 6 navn oppført, men også denne gangen ble det feil, da det ved innsjekk viste seg at det kun var bestilt to rom.

Hadde klagerne bl.a. blitt informert om at de ikke fikk utvendig lugar, ville reisen aldri blitt bestilt, da dette var en soleklar forutsetning.

Sett i ettertid klarer ikke klagerne å finne noe positivt ved det produktet de har kjøpt hos Ticket, og krever derfor dekning av de totale kostnadene ved reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Ticket i det vesentlige anført:

Det ble ved bestillingen gjort flere feil fra Tickets side.

Det ble gitt feil informasjon mht. bestilling av ekstra benplass, det var bestilt hotellrom for fire i stedet for seks, det ble bestilt feil lugartype m.v.

Ticket beklager dette, og har tilbudt klagerne en kompensasjon på 30.000 kroner.

Det vises for øvrig til Tickets brev.

Nemnda bemerker:

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Har pakkereisen vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren. Kunden kan, selv om han ikke har lidt noe tap, tilkjennes en godtgjørelse såfremt mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Pakkereisen hadde i dette tilfellet flere mangler, og nemnda er av den oppfatning at samlet sett må pakkereisen anses å ha hatt vesentlige mangler.

Nemnda finner på den annen side ikke sannsynliggjort at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Nemnda viser til at klagerne fikk hotell, dog etter forviklinger, og de fikk cruise. Nemnda er således av den oppfatning at det ikke er tilstrekkelig grunnlag for å heve reisen.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. De har også rett til erstatning for ekstraavgifter de ble påført. Disse er ikke oppgitt.

Ticket har tilbudt en endelig kompensasjon på kr 30.000. Nemnda antar at Ticket med kompensasjon her mener prisavslag/erstatning, slik at deres totale tilbud er kr 30.000.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag/erstatning ut over dette. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representanter, finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag/erstatning ut over det tilbudte.

Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemndas mindretall, forbrukernes representanter, er av den oppfatning at prisavslaget/erstatningen bør settes til 45.000 kroner.

På bakgrunn av flertallets vurdering, traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale prisavslag/erstatning ut over det Ticket har tilbudt/foreslått.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Mette Lindgren, 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.