

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til mat og drikke siste dagen på hotellet samt drikke til øvrige måltider.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

229/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter til mat og drikke siste dagen på hotellet samt drikke til øvrige måltider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise med varighet i 8 dager og med mat og drikke inkludert på hotellet for disse dagene. Den siste dagen, 10. august, var det utsjekking fra hotellet kl. 11.00. Flyavgangen var kl. 01.30 den 11. august. Dette medførte 14 timers ventetid uten rom eller mat slik som forutsatt da de bestilte reisen. De måtte selv kjøpe mat og drikke den siste dagen. Klager viste frem reisebekreftelsen der det står 8 dager, men hotellet svarte at dette måtte være en feil fra Star Tours side og ba klager ta det opp med dem.

Under oppholdet måtte de også betale for drikke som var forutsatt at skulle være inkludert. De fikk som følge av dette en ekstra utgift på 98 euro som de krever dekket av Star Tour. Klager krever utgiftene til mat og drikke den siste dagen erstattet, samt en kompensasjon for tap av en feriedag på grunn av dårlig informasjon.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour viser til informasjon på deres nettsider som de reisende plikter å sette seg inn i. Kunden har selv plikt til å sette seg inn i hva som er bestilt og hva som gjelder på reisemålet, slik at realiteten på best mulig måte samsvarer med forventningene.

Reiselengden regnes fra og med avreisedagen til og med hjemreisedagen.

Klager har hatt en ukes tur, eller 8 dager som Star Tour benytter som reiselengde.

Ettersom start og sluttidspunkt for halvpensjon styres i forhold til inn- og utsjekk av hotellet, kan det forekomme at man går glipp av et par måltider avhengig av ankomst og avreisetid. På hotell Sun Beach, som klager bodde på, er det mulig å bestille rom avreisedagen om ønskelig. Dette kan gjøres samtidig med bestilling av reisen og informasjon om dette står

under hotellets side. I halvpensjon inngår vanligvis frokost og middag med mindre annet er spesifisert. Drikke til middag er ikke inkludert.

Star Tour finner ikke at det har vært mangelfull informasjon i forbindelse med denne reisen. Klager er derfor ikke berettiget til kompensasjon. Star Tour har imidlertid beklaget at ferien ikke ble som forventet for klager og hans familie og har tilbudt dem et reisegavekort på kr 500.

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.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter og arrangørens nettsider kan reklamasjonsnemnda for pakkereiser ikke se at reisen lider av mangler som gir grunnlag for prisavslag. Nemnda viser til den informasjonen som er gitt av arrangøren på arrangørens nettsider, som er en del av den avtalen som er inngått mellom partene.

Det fremgår der at reiselengden regnes fra og med avreisedagen til og med hjemreisedagen. Dette gjelder selv om flyreisen starter først om kvelden/natten.

I det foreliggende tilfelle fører det sene avreisetidspunktet til at har klageren vært borte fra Norge i 8 dager.

Når det gjelder hvilke måltider som er inkludert, fremgår også dette av nettsiden. Start- og slutt-tidspunkt for halvpensjon, som var avtalt i dette tilfellet, styres i forhold til inn- og utsjekking fra hotellet. Tidspunktene er følgelig ikke sammenfallende med start- og avreisetidspunkt for flyreisen. Skal måltider etter normalt utsjekkingstidspunkt fra hotellet inngå, må man bestille og betale for måltider og sen utsjekking. Gjør man det, beholder man sitt rom frem til kl. 18.00. Slik bestilling kan man gjøre i forbindelse med bestilling av reisen.

Det fremgår videre av nettsiden at drikke til maten ikke er inkludert når man har bestilt halvpensjon.

Nemnda har merket seg at arrangøren, til tross for at reisen etter nemndas syn ikke lider av mangler som kan gi grunnlag for prisavslag, har tilbudt klageren et reisegavekort på kr 500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.