

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet lavsesong.

Dato

12.02.2018

Saksnummer

2017-03048

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med innkvartering i en to-romsleilighet på Ntinas Filoxenia i Golden Beach, Kavala for to voksne og to barn på 12 og 15 år i perioden 30.09.2017 - 07.10.2017. Totalpris kr. 25.104.

Etter klagerens syn var hele "byen" i realiteten lukket for sesongen, folketom og minnet mest om en fraflyttet utpost. Ving har beskrevet følgende i sine vilkår: "I lavsesong kan aktivitetsnivået på reisemålene og hotellene være begrenset. Opprydningsarbeider kan foregå på strendene og tilbudet der kan også være begrenset".

Klager anfører at det er forskjell på begrenset og nesten helt stengt, det var tre restauranter som var åpent på Golden Beach.

Klager ber om refusjon for 3 av 7 netter på reisen, kr. 10.300, samt mellomlegget de måtte betale for nytt hotell (Euro 350 = kr. 3.464) og utlegget for taxitur (Euro 55, = kr. 544) fra første til andre hotell, totalt kr. 14.308.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til oversikten som viser avganger på ving.no var 30. 09.2017 Vings siste avgang til Thassos for sesongen. Avgangen var sluttet og Vings gjester hadde valgt bosteder i Limenaria, Potos og Golden Beach. Ving hadde flest gjester på Alexandra Beach i Potos og Ntinas Filoxenia i Golden Beach. Ving hadde 31 gjester på Ntinas Filoxenia den aktuelle uken. Ving er ikke kjent med om hotellet hadde private gjester eller gjester fra andre operatører den aktuelle uken. Beskrivelsen av hotell og reisemål på ving.no er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder.

Ving anfører at Thassos beskrives som en relativt urørt øy sammenlignet med andre feriemål i Hellas. I henhold til oversiktsbilde av Golden Beach på ving.no hvor Ntinas Filoxenia ligger, er dette et mindre feriested med relativt spredt bebyggelse.

Poros, som klager flyttet til, er omtalt som et reisemål med flere tilbud sammenlignet med Golden Beach. Ving har lagt ved reisemålsfakta for de to aktuelle reisemålene. Ut i fra omtalen og forbehold om lavsesong, før og etter-sesong, mener Ving at de reisende bør være forberedt på rolige forhold på reisemålet.

Da klager ønsket hjelp med tips og senere hjelp med bytte av bosted og feriested, ble dette fulgt opp. Fordi hotellene krever betalt selv om gjester flytter fra hotellet, har Ving ikke kunnet refundere hotellkostnaden for Ntinas Filoxenia.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

På bakgrunn av opplysningene i de vedlagte dokumentene legger nemnda til grunn at klageren i utgangspunktet fikk det som ble bestilt. Det fremgår av opplysninger på Vings hjemmesider, som er en del av avtalegrunnlaget, at september er lavsesong. Flyet klagerne reiste med var siste flyavgang til denne destinasjonen for sesongen. Det er opplyst at flyet var fullbooket, og at 31 passasjerer skulle til det hotellet hvor klagerne hadde bestilt opphold.

Det er et kjent fenomen at mot slutten av sesongen lukker mange restauranter. Typiske sommerdestinasjoner bruker høst og vinter til utbedringer, ferie for ansatte etc. Dette skjer alle steder i Syd-Europa, også i Italia og Frankrike. Nemnda kan derfor ikke se at det som ble levert er i strid med den inngåtte avtalen. Den som bestiller en reise plikter å sette seg inn i de opplysningene som gis om reisemålet.

Klageren fikk etter nemndas syn god hjelp av arrangørens representanter på stedet, blant annet til å bytte hotell. Utgiftene til en slik frivillig endring må imidlertid bæres av den som ønsker å flytte.

Slik denne saken ligger an kan nemnda ikke se at klageren har krav på å få erstattet de ekstrautgiftene som påløp i forbindelse med hotellbytte. Nemnda har merket seg

at klagerne har fått et gavekort på kr. 1.500 som etter det som er opplyst er brukt i forbindelse med betaling for en fremtidig reise.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen refusjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)