

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Thailand, 13. - 25. april 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil informasjon om hotellene.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

161/11

Tjenesteyter

Paradisreiser AS

Klager: X

Turarrangør: Paradisreiser AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 47.240

Saken gjelder:

Reise til Thailand, 13. - 25. april 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil informasjon om hotellene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne var på påsketur i Thailand fra onsdag 13. til mandag 25. april.

Flyreise ved Thai Air og to hotellet, henholdsvis tre netter fra 14. - 17. april på Six Senses Sanctuary og syn netter på Six Senses Yao Noi. Rekkefølgen på valg av hoteller var basert på at klagerne skulle ha det beste hotellet til slutt. Evalueringen av hotellene med Yao Noi som et bedre alternativ enn Sanctuary var basert på informasjon fra Paradisreiser og prislisten.

Klagerne var meget fornøyd med Sanctuary. Yao Noi svarte absolutt ikke til de forventinger Paradisreiser hadde skapt, og klagerne mener seg utsatt for villedende markedsføring. Paradisreiser har innrømmet feil i sine prislister. Klager bestilte ut fra en prisliste fra 22. desember 2010. Yao Noi var her priset høyere enn Sanctuary.

I ny prisliste fra april 2010 er det motsatt.

Klagernes påsketur ble som følge av den villedende markedsføringen fra Paradisreiser ødelagt, og klagerne søker således erstatning for sine reiseutgifter, totalt kr 47.240.

Paradisreiser har i det vesentlige anført:

Klagerne ønsket to bosteder for sitt opphold i Thailand. Paradisreiser har to gode hoteller i Phuket-området og foreslo Six Senses Sanctuary og Six Senses Yao Noi. To gode hoteller i samme kjeden, men med forskjellig konsept.

I prislisten fra desember 2010 hadde Paradisreiser en feil. Six Senses Sanctuary var priset for lavt. Prisen oppgitt for Six Senses Yao Noi var korrekt.

Det har aldri vært noen feil på denne.

Det fremkommer av prislisten at Paradisreiser tar forbehold om trykkfeil og endringer utenfor Paradisreisens kontroll.

Paradisreiser oppdaget ikke feilen i prislisten før kunden hadde fått faktura.

Da kunden hadde handlet hos Paradisreiser tidligere samt at pris og faktura var sendt, tok Paradisreiser feilen på egen kappe.

Det var ingen mangler ved hotellene.

Paradisreiser kan ikke si seg enig i at de har drevet med villedende markedsføring. Informasjonen på Paradisreisens nettsider er korrekt, og paradisreiser står inne for informasjonen som er gitt.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda har forståelse for at klagerne hadde høye forventninger til Yao Noi ut fra at de hadde betalt mer for dette enn for Sanctuary, der de hadde vært meget fornøyd. Yao Noi ble en skuffelse for klagerne.

Nemnda legger imidlertid på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk reise til oppgitt pris og med oppgitt innhold.

Nemnda finner ikke sannsynliggjort at det var avvik fra det avtalte i form av konkrete mangler ved hotell Yao Noi.

Klagerne har således fått en reise i henhold til det avtalte, og det er ikke grunnlag for prisavslag eller heving av reisen etter pakkereiseloven.

Nemnda kan heller ikke se at feilprisingen av hotell Sanctuary kan gi grunnlag for heving eller delvis heving av reisen.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

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.