

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse problemer ved reise til Egypt.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

125/12

Tjenesteyter

allinclusiveno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: allinclusive.no

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 28.000

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse problemer ved reise til Egypt.

Klager opplyser at de på nettstedet allinclusive.no hadde bestilt flyreise til og hotell i Hurghada. Da de kom til flyplassen, var det ikke noe transfer til hotellet, men de fikk sitte på med en buss og betalte 100 egyptiske pund.

På hotellet fikk de beskjed om at rommene ikke var betalt av reisebyrået.

De fikk ikke kontakt med allinclusive.no og den lokale agenten greide ikke å ordne opp. For å få rommene måtte de til slutt ta ut penger og betale kontant kr.8.655,-. Klager krever dekket alle påførte utgifter med kr.9.570,- og kompensasjon for ødelagt ferie med kr.16.000,-.

Allinclusive.no har beklaget problemene som oppsto ved innsjekkingen og som skyldtes misforståelser. Kontantbeløpet klager betalte er tilbakebetalt.

Klager har også fått kompensasjon for den første dagen med kr.1.931,- (en dagsandel).

Allinclusive er også villig til å betale alle klagers telefonutgifter med kr.915,-.

Når det gjelder transfer fra flyplassen, hadde klager fått informasjon om rutinene for dette og hvilket telefonnr. hun skulle ringe hvis hun ikke fant sin transfer.

De anser seg derfor uten ansvar for dette.

Nemnda bemerker:

Den aktuelle reise ble bestilt på nettstedet allinclusive.no på den måte at flyreisen ble bestilt og betalt direkte til flyselskapet, mens hotell og transfer ble bestilt hos og betalt til allinclusive.no.

Det er diskutabelt om reisen som helhet er å anse som en pakkereise i pakkereiselovens forstand, jf. § 2-1. Imidlertid har både klager og allinclusive lagt til grunn at Reklamasjonsnemnda skal behandle saken. Allinclusive er medlem av RGF, og under henvisning til pkt.1 (2) i Avtale mellom Forbrukerrådet, Norskreiselivsforum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet anser nemnda at den har kompetanse til å behandle saken.

Etter pakkereiseloven § 6-1 foreligger det en mangel ved reisen hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen med mindre mangelen avhjelpes innen rimelig tid. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

At klager på grunn av misforståelser måtte betale på nytt for allerede betalte hotellrom, er utvilsomt en mangel. Da klager ikke fikk kontakt med turarrangør og dennes lokale agent ikke greide å ordne opp, slik at klager måtte ta ut penger og betale for å få rommene, ble mangelen heller ikke avhjulpet. Forholdet er blitt ordnet opp i ettertid og klager har fått refundert sitt utlegg og har fått kompensasjon i form av et prisavslag tilsvarende en dagsandel, kr.1.931,-. Klager har også fått løfte om dekning av sine telefonutgifter med kr.915,-. Klager har dermed fått dekket sitt direkte økonomiske tap og har fått en viss kompensasjon for ulempen.

Etter pakkereiseloven § 6-4 kan en kunde, når det foreligger mangler ved reisen, tilkjennes en godtgjørelse selv om det ikke foreligger økonomisk tap dersom mangelen har voldt kunden vesentlig ulempe. Reklamasjonsnemnda finner at klager i dette tilfelle ble utsatt for betydelig ulempe ved den usikkerhet og ubehagelige situasjon som oppsto ved innsjekkingen, hvor familien med 3 barn ble avvist på hotellet fordi rommene angivelig ikke var betalt. Det oppsto naturlig nok en usikkerhet knyttet til det ekstra økonomiske utlegget da hun måtte betale et betydelig beløp i kontanter for å få rommene hun allerede hadde betalt for.

Reklamasjonsnemnda mener at hun bør få en noe større kompensasjon for dette enn den ene dagsandelen hun har fått og finner en kompensasjon på ytterligere kr.3.000,-passende.

Når det gjelder de pådratte transferkostnadene finner nemnda at turarrangør hadde gitt klager tilstrekkelig informasjon på forhånd.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på ytterligere kr.3.000,-, samt dekning av telefonutgifter med kr.915,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.