

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder betaling for oppgradering fra uspesifisert leilighet, Gran Canaria. Reklamasjonsnemnda forstår dokumentene i saken slik at klager hadde bestilt uspesifisert innkvartering, kategori 1. De ble tildelt leilighet sammen med to ukjente personer og fikk deretter byttet leilighet, som de måtte betale kr. 5.000,- for ekstra. Dette mener de er urimelig fordi tilsvarende reise spesifisert hadde kostet kr. 5.000,- på bestillingstidspunktet. Og hotellets egen pris hadde vært kr. 3.000,- hvis de hadde sjekket inn utenom Star Tour. Star Tour har henvist til vilkårene for uspesifiserte reiser. De har flytende priser som endrer seg hele tiden avhengig av etterspørsel, avtaler med hotellene etc. Hotellets pris avhenger også av om det er kontrakterte rom eller rom som må kjøpes inn utenom. Det må også betales avbestillingsgebyr til hotellet man flytter fra og administrasjonsavgift.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

78/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 8.579,-

Tidspunkt: 101211 - 241211

Saken gjelder:

Saken gjelder betaling for oppgradering fra uspesifisert leilighet, Gran Canaria. Reklamasjonsnemnda forstår dokumentene i saken slik at klager hadde bestilt uspesifisert innkvartering, kategori 1. De ble tildelt leilighet sammen med to ukjente personer og fikk deretter byttet leilighet, som de måtte betale kr. 5.000,- for ekstra. Dette mener de er urimelig fordi tilsvarende reise spesifisert hadde kostet kr. 5.000,- på bestillingstidspunktet. Og hotellets egen pris hadde vært kr. 3.000,- hvis de hadde sjekket inn utenom Star Tour.

Star Tour har henvist til vilkårene for uspesifiserte reiser. De har flytende priser som endrer seg hele tiden avhengig av etterspørsel, avtaler med hotellene etc.

Hotellets pris avhenger også av om det er kontrakterte rom eller rom som må kjøpes inn utenom. Det må også betales avbestillingsgebyr til hotellet man flytter fra og administrasjonsavgift.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Opplysninger i kataloger og på nettet, herunder turarrangørs reisevilkår, inngår som en del av avtalen.

Av reisevilkårene for uspesifiserte reiser fremgår at man kan bli plassert slik at man deler leilighet med flere andre og at soverom i delt leilighet kan forekomme.

Det fremgår videre at hvis man ønsker å bytte bosted, og det finnes ledig kapasitet, må man betale prisdifferansen til nytt bosted samt eventuelt avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra.

Den prisdifferanse klageren har blitt avkrevd i dette tilfelle er så vidt forstås kr. 5.000,-. Dette kan umiddelbart synes høyt, men det tilligger ikke Reklamasjonsnemnda å overprøve den pris Star Tour krever i et slikt tilfelle. Dertil kommer at nemnda har ingen informasjon om hva slags bosted klager ble oppgradert til eller andre forhold som ligger til grunn for prisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.