

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m, Maldivene.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

180/12

Tjenesteyter

Jomfrureiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: ca. 83.000

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m, Maldivene.

Klager har tatt opp følgende forhold ved reisen:

* Det var lovet 5* hoteller og luksuriøse boforhold. Bare ett av hotellene var 5*, de andre 4* og lav standard. Der de skulle bo i water-bungalows på Oluweli Beach fikk de et strandhus med fukt og mugg.

* Reisen ble gjennomført uten reiseleder og var dårlig organisert.

En i gruppen fikk i stedet ansvar for en mobiltelefon og skulle motta og gi videre informasjon. Dette fungerte ikke.

* Utflukt til fiskelandsby med snorkling ble kansellert.

Jomfrureiser har refundert kr.2.500,- som kompensasjon for manglene ved reisen. Klager mener beløpet burde være minst kr.7.500,-.

Jomfrureiser har anført at prisdifferansen mellom det bosted klager fikk på Oluweli Beach og det de skulle hatt, er kr.426,- per natt, eller kr.1278,- per person i dobbeltrom i 3 netter. Jomfrureiser har refundert det dobbelte, kr.2500,- for dette og for de øvrige problemer. De andre bostedene er klassifisert som 5* av Maldivenes Turistmyndigheter.

At det ikke ble med reiseleder skyldtes økonomiske forhold og tidspunktet for bestilling av gruppereise. Jomfrureisers leder var i kontakt med gruppen 2-3 ganger per dag.

Den planlagte utflukten ble kansellert på grunn av værforhold.

I stedet fikk alle en flott utflukt til en annen øy på neste bosted.

Ellers mener Jomfrureiser at klagen er for sent fremsatt.

Nemnda bemerker:

Reisen foregikk i tidsrommet 1. juli - 12. juli. Klagen ble fremsatt 27. juli

Dette er innenfor fristen, jf. pkt. 7.2 c) i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Det er videre en frist på 4 uker for å bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda. Denne fristen løper fra det tidspunkt klager har fått endelig svar fra turarrangøren med skriftlig orientering både om adgangen til og om fristen for å bringe saken inn for nemnda. Nemnda kan ikke se at Jomfrureiser har gitt slik orientering.

Klagen er etter dette fremsatt rettidig.

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 med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Opplysninger og løfter i kataloger og annonser er i utgangspunktet å anse som en del av avtalen.

Når det gjelder den kansellerte utflukten, er det ikke mulig for Reklamasjonsnemnda å ta standpunkt til om det var værforhold som var årsak til kanselleringen.

Imidlertid må eventuell mangel ved reisen på dette punkt anes kompensert og avhjulpet ved den alternative utflukt som ble arrangert.

Etter avtalen skulle alle bosteder være 5* standard. Det er opplyst fra Jomfrureiser og ikke bestridt at alle bostedene av Maldiviske Turistmyndigheter er klassifisert med 5*. Reklamasjonsnemnda legger dette til grunn og at det ikke foreligger noen mangel ved disse bostedene i forhold til avtale og forutsetninger. Jomfrureiser bør likevel i sin markedsføring presisere at det er tale om 5* etter lokal standard.

For så vidt gjelder bostedet på Oluweli Beach foreligger det en mangel i og med at klager ikke fikk såkalt water bungalows, men et mer ordinært strandhus.

Likeledes foreligger det en mangel i forhold til avtalen når representant/reiseleder fra Jomfrureiser ikke var med på turen. I følge programmet skulle det være med «egen veileder fra Jomfrureiser». Forklaringen om at det skyldtes økonomiske forhold at en slik representant ikke var med, er ikke en holdbar begrunnelse i forhold til inngått avtale.

Jomfrureiser har refundert kr.2.500,- per person for disse mangler.

Reklamasjonsnemnda finner etter en helhetsvurdering at et passende prisavslag bør settes til kr 5.000 pr. person

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et ytterlig prisavslag på kr 5.000 pr. person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Malin T. Løken, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Malin T. Løken, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.