

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for en overnatting da klager ikke ble møtt på flyplassen.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-05009

Tjenesteytere

World Visitor AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Istanbul, gruppereise i regi av NaturaMed Pharma og World Visitor i perioden 06.10.2019 - 09.10.2019. Totalpris 4 560 kroner.

Ved ankomst flyplassen i Istanbul den 6. oktober kl. 16:15 ble klager ikke møtt av en representant fra World Visitor som lovet. Klager lette på flyplassen i 1 1/2 - 2 timer. Klager skriver at det var 2 informasjons øyer på flyplassen som de kontaktet, men ingen visste noe.

Klager skriver at hun tror det ikke kom noen fra World Visitor. Guiden var ikke der og klager snakket med henne på telefon først etter at de hadde bestilt og betalt for hotell. De hadde akkurat satt seg inn i en taxi til hotellet de bestilte mens de var på flyplassen i Istanbul da guiden ringte. Hun var på et annet sted.

Klager stiller spørsmål ved at de ikke fikk vite hvilket hotell de skulle bo på før avreise og at det bare var de to som kom med dette flyet og at resten av gruppen kom med et senere fly. Klager mener at hele gruppen burde ha vært på det samme flyet i og med at de deltok på en gruppereise.

Klagers krav: 2 513,67 kroner som de betalte for en natt på hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

World Visitor har anført at deres representant sto klar på flyplassen med et tydelig skilt og ventet på reisefølget. Ifølge deres logger ga klager seg ikke til kjenne. World Visitors medarbeider på plass forsøkte å kontakte klager, men uten hell. Deres medarbeider tok

så kontakt med World Visitor på plass/sentralen som via kundeservice fikk kontakt med klager. kl. 18:03 lokal tid.

Klager hadde i mellomtiden booket et eget hotell og satt i en drosje. Kundeservice prøvde å nå klager på nytt etter å ha undersøkt saken, men fikk ikke svar. Sentralen og medarbeideren på kundeservice hadde kontakt med hverandre i flere timer for å løse situasjonen og få klager til korrekt hotell. Guiden prøvde også å ordne opp i situasjonen på plass med å få kontakt med klager og få de innkvartert på riktig hotell. World Visitor anfører at klager selv skriver at guiden ringte flere ganger både til klager og til hotellet de hadde valgt. Klager valgte å bli på det hotellet de fant på egen hånd og flyttet først neste dag til det hotellet World Visitor hadde bestilt.

World Visitor hadde en guide på plass som skulle ta imot klager og hadde ordnet både transport og hotell i henhold til bookingen. Da klager ikke fant deres velkomstservice, anser de at klager ikke gjorde tilstrekkelige anstrengelser for å få løst situasjonen sammen med World Visitor, og at de ikke var mottagelig for den hjelpen World Visitor forsøkte å tilby.

World Visitor kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra World Visitor AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om tilbakebetaling av reisen på 4 560 kroner og betaling av 2 513,67 kroner som klager betalte for en overnatting på et annet hotell, samt taxi fra flyplass til hotell på 50 kroner. Totalt er kravet 7 123 kroner. Primært har klager klagd på at klager ikke ble møtt av guiden som avtalt og at klager ikke fikk hotellnavnet på forhånd før avreisen. Det fremkommer også av klagens vedlegg at klager ble syk under oppholdet, men nemnda mener sykdom åpenbart ikke kan belastes tjenesteyter. Det anbefales at klager kontakt med sitt reiseforsikringsselskap vedrørende dette.

Det er helt på det rene at klager hadde bestilt transfer til hotellet fra flyplassen. Klager ankom flyplassen i Istanbul 6. oktober kl.16:15. Klager klarte ikke å finne tjenesteyters medarbeider på flyplassen og tjenesteyter fikk først kontakt med klager kl.18.03. På det tidspunkt hadde klager allerede booket seg inn på et annet hotell og satt i taxi på vei dit.

Tjenesteyter hevder at de hadde en guide på plass på flyplassen som skulle ta imot klager og hadde ordnet både transport og hotell i henhold til bookingen. Hvorfor klager og guiden ikke fant hverandre på flyplassen blir vanskelig for nemnda å vurdere. Nemnda bemerker at tjenesteyter med fordel kunne opplyst hotellnavnet på forhånd før avreise for å unngå denne type misforståelser. Samtidig bemerkes at tjenesteyter har bevisbyrden for at guiden var på stedet ved ankomst etter pakkereiseloven §17, noe som ikke synes å være oppfylt. Etter nemndas vurdering anbefales at tjenesteyter utbetaler 2 564 kroner til klager for dekning av utgifter til hotell og taxi.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel)