

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder problem med hotellbooking etter endret reisedato, Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

214/13P

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Reisemål: Tyrkia, Alanya

Antall reisende: 5

Reisens pris: 20.375,-

Tidsrom: 160813 - 230813

Saken gjelder:

Saken gjelder problem med hotellbooking etter endret reisedato, Tyrkia.

Klageren anfører at de i juni 2013 bestilte reise til Tyrkia med avreise 20. august for 4 voksne og 1 barn (2 rom). I slutten av juli fikk de telefonbeskjed om at reisen var kansellert og at de måtte velge avreise enten 16. eller 23. august.

De reiste 16. august og kom til hotellet lørdag 17. august kl. 03.00 om natten.

Der fikk de vite at det ikke var booket plass for dem før den 20. august.

De ringte Amisols nødtelefon, men den var stengt.

Etter hvert fikk de plass på hotellet for den første natten på betingelse av at de måtte betale for det selv dersom Amisol ikke betalte. Dagen etter ringte de nødtelefonen hele dagen uten å få svar. En dansk guide fra Amisol kom til stede, og etter å ha ringt Amisol i Kairo fikk de beskjed om at det var klagerens egen feil fordi de ikke hadde sørget for å få bekreftet ny dato på hotellet.

Etter mange telefonkontakter mandag og tirsdag med Amisol i Norge fikk de omsider onsdag beskjed om at alt var i orden. De fikk også en fruktkurv og en vinflaske som unnskyldning og transport til flyplassen. De krever en form for erstatning.

Amisol har beklaget de problemene som oppsto og har opplyst at de måtte kansellere flere avganger til Tyrkia denne sommeren. Det er anført at til tross for problemene, fikk klageren rom som bestilt og som de fikk beholde under hele oppholdet.

Allerede mandag ble det bekreftet at de ikke skulle betale noe ekstra, og de fikk en fruktkurv og en flaske vin til hvert rom som plaster på såret for usikkerheten som oppsto om betaling fordi de ikke var registrert på hotellet ved ankomst.

Amisol har ingen forklaring på at kunden ikke var registrert med korrekt ankomstdato. Når det gjelder endringen som ble gjort for avreisedato, har Amisol vist til sine reisevilkår om at i spesielle tilfeller kan reisen bli kansellert 14 dager før avreise ved for få tilmeldte. Amisols konklusjon er at kunden fikk reise og opphold som billetten tilsa.

Nemnda bemerker:

Turarrangørens adgang til å endre eller kansellere en reise uten erstatningsplikt fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.6.1. Det fremgår her at reisen kan kanselleres dersom det ikke blir solgt det antall plasser som arrangøren i sine individuelle betingelser har satt som vilkår. Fristen må ikke settes kortere enn 30 dager. For reiser av spesielt kort eller lang varighet, eller av spesiell karakter, kan det likevel settes kortere frister. Frister som er kortere enn 30 dager skal være fremhevet spesielt tydelig i avtalevilkårene for å kunne påberopes av arrangøren.

I Amisols reisevilkår står det: «I spesielle tilfeller kan reisen bli kansellert 14 dager før avreise ved for få tilmeldte til en avgang eller serie avganger».

Nemnda har bedt Amisol opplyse nærmere om årsaken til kanselleringen og om hvordan det nevnte vilkår er å forstå i forhold til pkt.6.1 i Alminnelige vilkår.

Amisol har ikke besvart henvendelsen. Nemndas flertall legger da til grunn at Amisol ikke har opplyst overfor kunden hvilket minsteantall som var betingelsen for å gjennomføre reisen, og at det her heller ikke foreligger en reise av

«spesiell karakter» som gir grunnlag for en kortere frist enn 30 dager.

Amisols kansellering var derfor i strid med pkt.6.1 første ledd og forøvrig også i strid med annet ledd fordi det ikke ble gitt skriftlig varsel.

Ved kansellering har kunden i utgangspunktet krav på å få alle innbetalte beløp tilbake. I dette tilfelle valgte kunden selv i stedet alternativ avreisedato og har følgelig ikke krav på refusjon av reisens pris.

Nemndas Flertall forstår det slik at kunden heller ikke er påført noe økonomisk tap utover telefonutgifter. Etter pakkereiseloven § 6-4 kan imidlertid kunden tilkjennes en godtgjørelse for ikke-økonomisk tap dersom manglene ved reisen voldt kunden vesentlig ulempe.

Nemndas flertall finner at kunden i dette tilfelle ble påført en vesentlig ulempe både på grunn av de problemene som oppsto fordi Amisol ikke hadde sørget for at kunden var registrert på

hotellet til riktig ankomstdato og fordi det ikke var mulig å komme i kontakt med Amisol i løpet av hele weekenden slik at det kunne blitt ordnet opp i problemene. Nemnda flertall finner en godtgjørelse på kr.1.500,- passende.

Nemndas Mindretallet, forbrukerens representanter, har kommet til at klagerne i tillegg til erstatning for ikke- økonomisk tap også bør refunderes alle utgifter de har hatt som følge av endret reisetidspunkt, herunder endring av tilslutningsbilletter m.v.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr.1.500,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, 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.