

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for en taxitur uten barneseter til feil båthavn. Ulemper ved venting og ny taxi, samt manglende barnesenger og barnestoler på hotellet.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

38/15P

Tjenesteyter

Smaken av Italia AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for en taxitur uten barneseter til feil båthavn. Ulemper ved venting og ny taxi, samt manglende barnesenger og barnestoler på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hennes mann og tre små barn bestilte en ukes ferie til Monte Isola, Hotell Castello Oldofredi fra 07.09.14 - 13.09.14.

Taxien de hadde forhåndsbestilt til kr 1.900 manglet tre barneseter. Bilturen på 2 timer ble en påkjenning i og med at barna ikke var sikret og familien de reiste sammen med ble utsatt for en trafikkulykke dagen før.

Taxisjåføren satte klager av i feil båthavn. De ble stående i solsteken og vente på båten som ikke kom før de forstod at de var i feil båthavn. Klager fikk omsider ringt etter en taxi som kjørte i to omganger til rett havn.

På hotellet fikk de bare barnestoler til to av barna. Dessuten var det bare to barnesenger, uten madrasser, i leiligheten den første natten.

Klager forsøkte å ringe både til hotellet og til Smaken av Italia, men ingen svarte på de numrene som klager hentet fra nettsidene deres.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Smaken av Italia har i det vesentlige anført:

Smaken av Italia tar på seg all skyld når det gjelder problemene som oppstod og beklager mangelfull kommunikasjon med klager etter hjemkomst.

Smaken av Italia vil akseptere kundens krav om erstatning og de anser at kr 1.500 er rimelig i henhold til manglene kunden har oppgitt.

Det vises for øvrig til brev fra Smaken av Italia.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at klageren ble satt av ved feil havn og at hun i tillegg til ventetid, ble påført utgifter til to drosjeturer for å komme til riktig havn. Det legges videre til grunn at taxien ikke hadde barneseter, til tross for at det var bestilt. Videre manglet en barneseng på hotellet den første natten. Ingen av sengene hadde madrasser. Hotellet hadde kun to barnestoler, slik at en stol manglet under hele oppholdet.

Nemnda legger etter dette til grunn at reisen led av mangler, hvilket også er erkjent av arrangøren, som har tilbudt et prisavslag på kr 1.500 for ulempene. Nemnda finner at de ovenfor beskrevne manglene bør føre til et noe større prisavslag. Det er oppgitt at transferutgiftene var kr 1.900. Hotellfakturaen var på kr 10.740, inkludert kr 600 for leie av tre barnesenger, til sammen kr 12.460. Nemnda finner etter en samlet vurdering at et avslag på 20% er passende. Dette utgjør avrundet kr 2.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 2.500, fratrullet kr 1.500, hvis dette beløpet er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Ellen Pytte 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.