

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til De forente Arabiske Emirater, 26. februar - 6. mars 2010. Krav om prisavslag og erstatning for reise til et annet emirat enn Dubai.

### Dato

..

### Saksnummer

37/10

### Tjenesteyter

Solia AS

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 17.970

### Saken gjelder:

Reise til De forente Arabiske Emirater, 26. februar - 6. mars 2010.

Krav om prisavslag og erstatning for reise til et annet emirat enn Dubai.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt direkte fra Travelnet Ski Reisebyrå da klagerne internett lå nede. Klagerne ønsket reise til Dubai og Jumeirah Beach. Det var ikke ledig på Jumeirah Beach, men reisebyrået tilbød hotell Hilton Ras Al Khaimah.

Selgeren sa at dette lå ca en time fra Dubai sentrum og regnet ut at det ville koste ca 100 kroner med drosje. Klagerne måtte akseptere reisen samme dag.

To dager senere reiste klager inn til reisebyrået og hentet Solias katalog.

De oppdaget da at de ikke hadde fått reise til Dubai, men et annet emirat.

Hotellet lå dessuten knapt to timers kjøretur fra Dubai.

Klager kontaktet reisebyrået neste dag. Selgeren opplyste at klager tok feil og at Ras Al Khaimah bare var en by i tilknytning til Dubai. Reisebyrået tilbød å annullere klagernes reise. Klagerne hadde imidlertid tatt fri fra jobb og var mentalt forberedt på å reise.

Den 17. februar fikk klagerne en bekreftelse fra Solia på at det er ca 50 minutter - en time mellom Dubai og Ras Al Khaimah.

Det tok 2 timer og 30 minutter med buss fra flyplassen i Dubai til hotellet.

Drosje inn til Dubai fra hotellet tok tilsvarende tid.

Drosjen kostet kr 1.225.

Klagerne fikk en helt annen ferie enn bestilt. De krever økonomisk kompensasjon for å ha blitt solgt tur til et annet emirat, og fordi de ikke kunne oppleve/benytte Dubai pga for lang reise fra hotellet. Klagerne ble påført store utgifter til drosje.

### **Solia har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte en reise til Ras al Khaimah den 6. februar 2010.

Ved kontakt med reisebyrået den 9. februar ble det tilbudt fri avbestilling.

Ras al Khaimah er et annet emirat enn Dubai, og avstanden til Dubai er ca 1 times kjøring med personbil/taxi. Solia har sjekket avstanden med sin produksjonsavdeling og Solias ansatte på reisemålet. Når klagerne opplyser at drosjen tok 2 timer og 20 minutter en vei, tyder dette på at klagerne har blitt lurt av drosjesjåføren.

Utgifter til taxi mellom hotellet og Dubai ligger på +/- 150 kr.

Solia kan ikke se at klager har krav på noe prisavslag eller kompensasjon i dette tilfellet.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klagerne var i dette tilfellet ikke i besittelse av katalog ved bestillingen.

De hadde heller ikke tilgang til Internett. Nemnda legger til grunn at de ba om reise til Dubai og området Jumeirah Beach og at de ble tilbudt Ras al Khaimah uten at det ble sagt at dette lå i et annet emirat. Etter nemndas vurdering måtte klagerne kunne gå ut fra at de hadde bestilt en reise til Dubai. Det var en mangel at klagerne ikke fikk dette.

Da det etter to dager ble klart at hotellet lå i et annet emirat, fikk klagerne tilbud om å avbestille reisen. Det var da 15 dager igjen til avreise. Klagerne ønsket ikke og avbestille reisen.

Klagerne fikk opplyst at hotellet lå ca en times drosjetur fra Dubai.

Nemnda finner på bakgrunn av Solias undersøkelser det sannsynlig at dette stemmer med de faktiske forhold. Oppgitt pris på en drosjetur synes også i det vesentlige å være i overensstemmelse med det som var opplyst på forhånd.

Det kan således synes som om klagerne ble lurt av drosjesjåføren.

Klagerne var klar over at de skulle til et hotell som ligger ca en times kjøretur fra Dubai. Det fikk de. De fikk også innkvartering på det bestilte hotell.

Nemnda finner det av uvesentlig betydning for utbyttet av reisen at hotellet lå i et annet emirat. Det sentrale var avstanden til Dubai.

Nemnda er av den oppfating at klager ikke har rett til prisavslag eller erstatning.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.*