

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag/erstatning for manglende reisedokumenter og mangler ved standarden på hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

220/14P

Tjenesteyter

Go Syden/Go International

Saken gjelder:

Krav om prisavslag/erstatning for manglende reisedokumenter og mangler ved standarden på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venninne bestilte en reise til Kypros med reisearrangøren Go Syden. Reisen ble bestilt via nettsiden Let's deal. De ble lovet at de skulle få reisedokumentene 14 dager etter kjøpet. Etter ca. 7 dager fikk de en e-post der det sto at reisedokumentene ville komme i løpet av uken.

Da de ikke mottok noe bestemte klager seg for å kontakte Go Syden på e-post og telefon på nytt for å høre hvor dokumentene ble av. De var tålmodige en god stund og forstod at det var mye pågang, men de begynte å lure når reisedokumentene ikke en gang hadde kommet helgen før avreise. Klager ringte igjen og fikk til svar at de skulle komme før helgen. Ingenting skjedde. Siste dag før avreise var klager i kontakt med samme kundebehandler fire ganger. Hun lovet reisedokumentene hver gang.

Klager sendte også 2-3 e-poster samme dag, og klaget gjennom hovedsiden deres. De fikk aldri reisedokumentene.

Den eneste grunnen til at de kom seg til Kypros, var at de tilfeldigvis kjente en som jobber på Gardermoen som kunne søke opp flynummeret deres. Det eneste svaret de noen gang fikk fra Go Syden var flytidene. De kom seg til Kypros, men uten noen hjelp fra selskapet. Ved ankomst reisemålet forsøkte de å klage til veileder på hotellet, men ble mer eller mindre avvist.

Hotellet levde ikke opp til den standarden klager forventet ut fra at det som sto beskrevet på nettsidene. Det skulle være et 3-stjerners hotell, men flere ting manglet, blant annet minibar og hårføner. Dusjen lakk utover halve gulvet og aircondition virket ikke som den skulle. I tillegg

vasket de rommet kun én gang i uken, noe som medførte at de måtte spørre etter håndklær hver dag.

De klaget hver dag på problemene, som de påsto at de skulle fikse. Personalet var svært lite behjelpelig, og ble til slutt sinte på dem og nektet dem hjelp. Klager og hennes venninne ble truet med utkastelse fordi de klaget og ble nektet noe som helst mer hjelp.

Klager har sendt klage til selskapet, men ikke mottatt svar. Klager krever prisavslag/erstatning for ulempene ved å ikke ha reisedokumentene i orden, samt for manglene ved hotellet.

Go Syden har i det vesentlige anført:

Klagen er forelagt Go Syden ved Reklamasjonsnemndas brev av 8. september 2014 med frist på tre uker til å komme med et tilsvarende svar i saken.

Go Syden har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

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.

Go Syden har ikke kommentert klagen og har ikke kontaktet sekretariatet for Pakkereisenemnda. Arrangøren er informert om at Pakkereisenemnda kan legge klagerens versjon til grunn dersom denne ikke bestrides av arrangøren.

Klagerne bestilte turen gjennom nettsiden Let's deal. Når det gjelder arrangørens adferd i forhold til de reisende, vises det til beskrivelsen ovenfor.

Oppsummeringsvis fremgår det at arrangøren overhodet ikke var behjelpelig med noe i forbindelse med reisen, heller ikke med reisedokumenter.

Klagerne var ikke fornøyd med hotellet, som skulle ha 3 stjerners standard.

Nemnda legger til grunn at hotellklassifisering ikke er standardisert, og at kvaliteten kan variere mellom hoteller med samme stjernevergning.

Når man betaler under kr 2.000 for reise og opphold i en uke, gir prisen en indikasjon på hva man kan forvente seg både av standard og service.

Nemnda kan derfor vanskelig se at klagerne har krav på prisavslag for selve hotelloppholdet, men finner at arrangørens håndtering av kundene og bestillingen er så mangelfull at det bør gis et prisavslag på kr 500 pr. reisende, totalt kr 1000. Håndteringen skapte stor utrygghet og usikkerhet for de reisende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 500 pr. person, totalt kr 1.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.