

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder feil destinasjon, Emiratene.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

71/13P

Tjenesteyter

Oska Travel AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Oska Travel AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 18.528,-

Tidsrom: 140213 - 210313

Reisemål: Dubai

Saken gjelder:

Saken gjelder feil destinasjon, Emiratene.

Klager anfører at de hadde bestilt kombinasjonsferie Dubai/Tyrkia.

I stedet for å lande i Dubai, kom de til Sharjah Airport og ble innkvartert på et hotell i Sharjah. De sendte straks melding til Oska Travel og krevde at de umiddelbart ble flyttet til hotell i Dubai. Dette ble ikke gjort, og de krever full refusjon av reisens pris - kr.18.528,- for fire personer.

Oska Travel har opplyst at dette var et helt nytt reiseprodukt hvor enkelte deler av reiseprogrammet ikke fungerte som ønsket. De har derfor tilbudt kr.1.600,- i prisavslag per person, alternativt et reisegavekort på samme beløp.

Når det gjelder de enkelte punkter i klagen har Oska Travel anført:

Sharjah Airport ligger 35 km fra Dubai sentrum og det er bare 15 km lenger enn fra Dubai Airport.

Flyplassen i Sharjah blir hyppig brukt for å nå Dubai. Programmet for turen lovet ikke hotell i Dubai, men i De Forente Arabiske Emirater. Det hotellet klageren fikk, ligger i naboemiratet til

Dubai. Da flere av gjestene klaget på at hotellet ikke lå i Dubai, fikk de tilbud om hotell i Dubai sentrum. Oskas guide fikk først ikke kontakt med klagerne i saken her hverken på rommet eller telefonisk, men da guiden fikk se dem i resepsjonen på hotellet, sa de at de ikke ville snakke med guiden.

Forsøket på å imøtekomme klager ble derfor avvist.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Hvis reisen har vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan det være grunnlag for å heve avtalen.

I følge programmet er reisen her en kombinasjonsreise Dubai/Tyrkia.

Programmet for Dubai-delen av reisen sier at man flyr til Dubai, mens det for bostedets vedkommende opplyses at hotellet er i De Forente Arabiske Emirater.

Det forhold at Sharjah Airport ble brukt i stedet for Dubai Airport er da rent formelt etter programmet i utgangspunktet en mangel ved reisen, men det må etter nemndas syn sies å være en lite vesentlig mangel i og med flyplassen ligger bare 35 km fra Dubai sentrum - noe som ikke er lenger enn det som er vanlig for en rekke flyplassers avstand til nærmeste by. Det er da ikke grunnlag for å heve avtalen.

Når det gjelder hotellet, sa programmet at det skulle ligge i Emiratene.

Det gjorde det hotellet klagerne fikk.

Nemnda finner ikke grunnlag for et større prisavslag enn kr.1.600,- per person som Oska har tilbudt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.