

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om tilbakebetaling av reisens pris, samt taxiutgifter pga. at det ikke var safe i hotellets resepsjon som lovet.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

112/15P

Tjenesteyter

Helsereiser AS

Saken gjelder:

Krav om tilbakebetaling av reisens pris, samt taxiutgifter pga. at det ikke var safe i hotellets resepsjon som lovet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise fra Moss Lufthavn, Rygge til Alicante med innkvartering på Reuma-Sol i perioden 24.03.15 - 01.04.15.

Klagers forutsetning for kjøp av en pakkereise er at det alltid finnes safe slik at dokumenter/kort kan oppbevares trygt. Ved bestilling av reisen fikk klager informasjon fra Helsereiser AS at det var safe i resepsjonen.

Ved ankomst viste det seg at safene var nedmontert fordi resepsjonen skulle flyttes. Ifølge de som arbeidet på Reuma-Sol har det ikke vært mulig å leie safe i 2015, slik at dette burde vært kjent for Helsereiser da klager forhørte seg om Reuma-Sol.

Klager viser til at hun ikke ble informert om at hun kunne betale ekstra for å få reservert sete hos Norwegian. Klager kunne risikert å ikke fått reist ut fra Rygge, eventuelt ikke fått reist tilbake fra Alicante dersom flyet hadde vært fullt, noe det også var.

Trygghetsalarmene som det reklameres for på Langtidsferie hos Reuma-Sol ble demontert 1. april 2015.

Klager krever å få hele reisens pris refundert, kr 9.399 i tillegg til taxiutgifter på kr 1.080.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Helsereiser har i det vesentlige anført:

Helsereiser beklager at klager ikke ble informert om at de opprinnelige safeboksene var midlertidig fjernet fra resepsjonen på grunn av ombygging. Helsereiser har stor forståelse for

at klager ville trygge sine eiendeler, og derfor valgte Reuma-Sol å tilby klager plass i senterets egen safe, slik at klager ikke skulle behøve å uroe seg for at verdisakene skulle bli stjålet.

I og med at klager ble tilbudt safe, kan Helsereiser ikke imøtekomme klagers krav om prisavslag.

Reuma-Sol har informert om at det allerede ved bestilling ble opplyst at det ikke fantes egne safer på rommene. Dessverre har pågående ombygging i resepsjonen medført at de midlertid stod uten disponible safer for sine gjester. Gjester som hadde behov for å lagre verdier i safe, har blitt tilbudt å legge de i Reuma-Sols egen safe, noe klager har avvist.

Det vises for øvrig til brev fra Helsereiser.

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 mv., 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 hovedproblemet for klageren var at det ikke var egen safe i resepsjonen. Klageren hadde før avreisen fått beskjed om at det ikke var safe på det enkelte rom, men at det var safe i resepsjonen. Dette viste seg ikke å stemme, fordi også disse safene var nedmontert i forbindelse med at resepsjonen skulle flyttes. Klageren fikk imidlertid tilbud om å ha sine verdisaker i hotellets egen safe, på linje med andre gjester som gjerne ville oppbevare dokumenter etc. på et trygt sted. Nemnda legger til grunn at klageren ikke fant at en slik løsning dekket hennes behov.

Når det gjelder flyreisen og reservasjon av sete, er det mye som tyder på at klageren må ha misforstått. Intet flyselskap lar det komme flere passasjerer om bord i flyet enn det er seteplass til. Setereservasjon sikrer derfor ikke at man får en sitteplass, men at man får sitte der man ønsker hvis man er tidlig nok ut med å reservere sete.

Nemnda kan se at klageren hadde noen utfordringer på turen. Nemnda kan imidlertid ikke se at reisen som sådan led av en mangler som kan føre til prisavslag. Noen utfordringer vil det alltid være på en reise. Disse må - etter nemndas syn - overstige en viss terskel for å kunne karakteriseres som mangler. Etter nemndas syn er denne terskelen ikke overtrådt her.

Vedtak:

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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.