

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på bosted, Madeira.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

76/12

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Destinasjon: Madeira

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.875,-

Tidspunkt: 140112 - 280112

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på bosted, Madeira.

Klager anfører at de hadde bestilt hotell som de forsto lå like ved Madeiras eneste strand. De trodde også at det lå noenlunde nær hovedstaden Funchal.

Til deres overraskelse gikk bussen fra flyplassen bare til Funchal. Hotellet lå 45 km fra byen og i 1400 meters høyde til fjells. Sandstranden lå 25 min kjøretur ned fjellsiden med taxi som kostet 30 euro.

Hotellet lå avsides og passet for turister som skulle på fjelltur om sommeren, men ikke for pensjonister som ønsket sol og bading. Det var også kaldt og tåke så høyt til fjells og kaldt også innvendig. De holdt ut i 4 dager mens de forgjeves prøvde å få kontakt med Travellink og Norwegian. Til slutt booket de rom på et annet hotell i utkanten av Funchal. De krever tilbakebetalt kr. 2.890,- for de 10 dagene de ikke bodde på det første hotellet.

Travellink har anført at de ikke har registrert noen telefonhenvendelse fra klager de dagene klager hevder å ha forsøkt å ta kontakt. Travellink har stengt på lørdager, men det står i bookingbekreftelsen hvilket telefonnummer man skal ringe utenfor ordinær

åpningstid. Dette er telefon til Travellinks hotell-leverandør, Expedia, og de har heller ikke registrert noen henvendelse fra klager.

Travellink avviser derfor kundens krav i og med at de ikke har blitt kontaktet og derfor ikke har kunnet avhjelpe klagers problemer.

Klager hadde booket hotellet Pico do Urze. I hotellbeskrivelsen opplyses det at hotellet ligger «på fjellet/Calheta». Det fremgår også av hotellbeskrivelsen at hvis man ønsker buss fra flyplass til hotellet, kan dette bestilles mot avgift. Ved bestilling av hotellet på nettet finnes også et kart som gjør at man kan orientere seg om hvor hotellet ligger.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe er det nødvendig at den reisende tar opp problemene med turarrangøren så snart som mulig.

Klagers hovedanførsel her er at markedsføringen av hotellet gir feil opplysninger idet de fikk forståelse av at hotellet lå noenlunde nær Funchal og i nærheten av en sandstrand. Det fremgår imidlertid klart av hotellbeskrivelsen at hotellet ligger på fjellet. Videre fremgår den nærmere beliggenheten av det kart som er tilgjengelig ved bestilling på nettet. Klager burde derfor ha vært klar over beliggenheten - både i forhold til Funchal og i forhold til badestrand ved havet.

Hotellbeskrivelsen nevner riktignok en strand, men det som står er «nær stranden i nasjonalpark i Calheta».

Og det fremgår at Calheta er på fjellet. Det fremgår også at busstransport fra flyplassen må bestilles spesielt hvis man ønsker det.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette ikke grunnlag for klagers krav.

Nemnda tar dermed ikke stilling til uenigheten mellom partene når det gjelder klagers henvendelse til turarrangør. Det skal likevel bemerkes at det kan fremstå for en reisende som noe komplisert at når det bestilles pakkereise på nettet hos Norwegian, blir man henvist til et annet selskap som opplyses å være leverandør av reisen, nemlig Travellink, og så at dette selskap deretter henviser til det de kaller sin «hotell-leverandør» når det gjelder henvendelser utenom kontortid.

Systemet kan ikke anses spesielt forbrukervennlig.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.