

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at de fikk tildelt et annet hotell med en beliggenhet de ikke hadde bestilt.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

335/15P

Tjenesteyter

Ticket Ferie AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at de fikk tildelt et annet hotell med en beliggenhet de ikke hadde bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise med innkvartering i en leilighet med et soverom på Meriposa del Sol, Arguineguin, Gran Canaria i perioden 14.11.15 - 21.11.15.

Ca. 14 timer før avreise fra Sola flyplass fikk klager beskjed om at de ikke kunne få leilighet på Meriposa del Sol. De fikk tilbud om kostnadsfri kansellering.

Klager bor på en liten øy, der avstand til flyplass ikke gjør det mulig for klager å reise direkte fra hjem til flyplass. På det tidspunkt de fikk telefon fra Ticket holdt de på med å pakke og gjøre seg klare til å reise til Stavanger for å overnatte på hotell før avreisen neste dag.

Denne turen var planlagt i flere måneder. Klager driver med gårdsbruk der de var avhengig av at det var folk som kunne ta ansvar når de var borte, i tillegg så var det organisering av jobb som skulle gå opp. Dette omhandlet ikke bare klager selv, men en rekke andre personer som hadde bidratt og tatt fri fra jobb/skole for at klager kunne få reise.

Klager opplevde at hovedmålet med turen som var å være sammen med gode venner, ble gjort om til et rent økonomisk spørsmål.

På kort tid måtte klager velge mellom kansellering eller et helt annet tilbud enn det de hadde bestilt og betalt for.

Klager har registrert at Ticket fraskriver seg ansvaret for klagers opplevelser og at de bagatelliserer at klager havnet i en annen by og at de fikk et helt annet rom som manglet utsikt. Det var langt til stranden og til deres venner.

Når det gjelder hjemreisen, stilte klager spørsmål i hotellets resepsjon om hva som var vanlig tidspunkt å bli hentet før avreisen til flyplassen. Klager viste frem sine reisedokumenter og

resepsjonisten konkluderte med at det måtte være en feil. Han tok en telefon og fortalte klager at dette nå var ordnet og at det kom til å bli hentet til vanlig tid. Klager forutsetter at Ticket vil være ansvarlig for sine samarbeidspartnere som i dette tilfelle ikke gav korrekt informasjon.

Klager forventer en form for beklagelse eller at Ticket er lei seg for de opplevelser som klager ble utsatt for.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket har allerede dekket 50% av hotellkostnadene med kr 2.621 som ble overført til klagers konto den 19.11.15. Ticket finner det urimelig at de skal dekke noe mer av reisen.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Klageren hadde planlagt turen flere måneder i forveien. Han driver gårdsbruk og er avhengig av avløser. Han bor dessuten på en øy, og må derfor reise hjemmefra lenge før flyavgang. Meget kort tid før han skulle dra fikk han beskjed om at hotellet var overbooket og at han kunne kansellere turen eller få 50% avslag på et hotell i en helt annen by enn der han hadde bestilt for å feriere sammen med venner.

Ticket er av den oppfatning at et avslag på kr 2.621, eventuelt kombinert med et gavekort på kr 1.000 er tilstrekkelig kompensasjon.

Pakkereisenemnda ser saken noe annerledes. Klageren har inngått en avtale med reisebyrået om å gjennomføre den reisen han bestilte og betalte for. Etter nemndas syn er det svært kjedelig å bli varslet om overbooking og kansellering på et tidspunkt kort tid før avreise. Forholdet bør føre til et prisavslag.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner ikke tilstrekkelige opplysninger i saken i forhold til hvilke anstrengelser som ble gjort for å skaffe et hotellrom i den byen klageren ønsket å bo i, men stiller seg noe undrende til at det ikke var et eneste rom å oppdrive.

Mindretallet, reiselivsrepresentantene, er kjent med at det har vært vanskelig å skaffe ledig kapasitet på reisemålet, og går ut fra at arrangøren har gjort sitt ytterste for å skaffe tilsvarende alternativ som bestilt.

En samlet nemnd er enige om at det produktet som ble levert til klageren lider av mangler som bør føre til et prisavslag. Når det gjelder avslagets størrelse finner flertallet at dette bør settes til 40% av reisens pris, avrundet til kr 6.000. Til fradrag går de allerede utbetalte kr 2.621. Mindretallet, reiselivsrepresentantene, finner et prisavslag på 20% av reisens pris passende.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 6.000. Til fradrag går de allerede utbetalte kr 2.621.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, 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.