

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet seteplassering, transfer og manglende senger.

### Dato

20.09.2018

### Saksnummer

2018-02245

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer fra Billund med innkvartering i "Triple room - Aqua Park x-tra bed (child)" på Tia Heights Makadi, Makadi Bay, Hurghada, Egypt i perioden 29.06.2018 - 06.07.2018. Totalpris kr. 27.769.

Klager fikk ikke seter ved siden av hverandre på flyet med Air Cairo til tross for at de hadde betalt DKK 8.356 for den fjerde personen, tre fikk sitte i den fremre delen og den fjerde helt bakerst i flyet.

Ved ankomst Hurghada var flyet ca. to timer forsinket og det var ingen forhåndsbestilt transport som ventet på klager. De måtte selv forsøke og fremskaffe den forhåndsbetalte transporten, men etter mye om og men, endte de med å måtte ta en taxi til hotellet og selv legge ut for denne.

Da de ankom hotellrommet kl. 04.30 var det kun oppredd til to personer i en dobbeltseng. Etter å ha henvendt seg i resepsjonen, fikk de en ekstraseng med tynn madrass, men de manglet fortsatt en seng til deres datter på ni år som hotellpersonalet mente kunne sove sammen med de to voksne i dobbeltsengen. Etter mye krancling fikk de en feltseng med en ca. 5 cm tykk madrass. Klagers datter på ni år måtte få begge dynene til underlag for å kunne sove på denne madrassen, mens de to i dobbeltsengen måtte ha tepper over seg som de hadde med hjemmefra.

Klager krever et prisavslag på DKK 12.000 eller NOK 15.378.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Pakkereisen for to voksne og ett barn ble bestilt 30.04.2018 og kostet totalt DKK 13.312. Den 08.05.2018 ble ytterligere en person tilføyd reisen mot en kostnad på DKK 8.356. Kunden klaget over høy pris for kun en person, men det var det det kostet på daværende tidspunkt. Pris på reiser/flybilletter er hele tiden i bevegelse og kan fra dag til dag bli både lavere og høyere.

Dette var en pakkereise som inkluderte ruteflybilletter med Air Cairo. Det var da ikke mulig å legge til en person på samme booking hos flyselskapet, og den fjerde personen fikk derfor eget bookingnr. for flyreisen. Når et reisefølge er fordelt på flere bookinger, kan ikke flyselskapet garantere at man får tildelt sitteplasser ved siden av hverandre. Setereservasjon kunne ha vært gjort før avreise, men klager ytret ikke noe ønske om dette.

Dersom forsinkelsen på to timer med Air Cairo til Hurghada hadde vært en planlagt tidsendring før avreise, ville Reisegiganten ha videreformidlet denne informasjonen før avreise. Dersom forsinkelser inntreffer, finnes transfer arrangørens kontakt informasjon på kundens voucher slik at man kan informere sjåføren om senere ankomst. Følgende informasjon er blant annet gitt på klagers transfer voucher: "VIKTIG: Hvis du har en flyforsinkelse eller noen endringer i siste minutt, ta kontakt med oss så snart som mulig for ytterligere informasjon. Endringer i siste minutt kan føre til at tjenesten ikke blir levert eller kan medføre ekstra kostnader."

Reisegiganten er kun tilgjengelig innenfor sine åpningstider som er mandag til fredag 08:00 - 16:00. De opplyser om kontakt informasjon for 24-timers åpne telefonlinjer til både hotell- og transfer-leverandør slik at man kan ta kontakt og få hjelp når som helst på døgnet. Kontakt- informasjonen finnes på klagers reisedokumenter.

Klager ankom Hurghada og Tia Heights Makadi natt til lørdag 30 juni 2018. Reisegiganten mottok første henvendelse 01.07.2018 kl. 09:39. Klager informerte om flyforsinkelsen, manglende transfer samt at de kun hadde fått tre senger på rommet, og ikke fire. De var tre voksne og ett barn på ni år. "Triple room - Aqua Park x-tra bed (child)" var bestilt. Etter henvendelse i resepsjonen hadde klager fått en seng til på rommet, men de var ikke tilfreds med en tynn madrass. Reisegiganten kontaktet hotellet og den 02.07.2018. kl. 14:59 sendte de en e-post til klager og ba henne henvende seg til resepsjonen på nytt for å få hjelp med å få en bedre ekstrasing med flere laken/dyner. Etter dette hørte de ikke mer fra klager, og antok derfor at de hadde fått nødvendig hjelp i resepsjonen og at de nå var fornøyde og hadde det bra.

Reisegiganten har utbetalt en kompensasjon på totalt DKK 865 hvilket tilsvarer kostnaden for to hotellnetter for de ulemper klager opplevde vedr. sengene de to første nettene.

Klager har fått refundert 25 Euro, DKK 186 DKK for taxien ved ankomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **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.

Klagen gjelder flere forhold.

Når det gjelder det faktum at ikke alle fire reisende fikk sitte sammen på flyet, viser nemnda til at turen ble bestilt i to omganger, først for tre personer og deretter for en person. Når man som reisende ikke betaler for og legger inn forhåndsbestilling på seteplassering i flyet, vil det være vanskelig for flyselskapet å vite at selskapet består av fire personer. Nemnda kan derfor ikke se at arrangøren kan lastes for plasseringen.

Flyet ble to timer forsinket og dette medførte at den forhåndsarrangerte transferbussen ikke lenger var på flyplassen. Nemnda antar at det var flere reisende som skulle ha samme transfer, og det er da ikke å forvente at bussen venter i to timer. Det som imidlertid bør kunne forventes er at det er mulig å komme i kontakt med en representant for arrangøren når det er oppgitt flere telefonnumre. At ingen er tilstede for å betjene telefonene er uakseptabelt. Klageren ordnet til slutt selv med en taxi og har fått refundert utgiftene i denne forbindelse.

Da klageren ankom hotellet var det kun redd opp til to personer, til tross for at rommet var booket til fire personer. Dette er en mangel. Nemnda viser til klagerens beskrivelse av vanskelighetene med å få en ekstra oppredning. Dette ble ikke tilfredsstillende ordnet før det var gått to dager, og klageren brukte mye tid på klageprosessen.

Slik nemnda ser saken har familien fått mangelfull assistanse etter flyforsinkelsen og mangelfull assistanse i forbindelse med at rommet ikke var klargjort til mer enn tre personer, til tross for at det var tatt betaling for fire personer. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag tilsvarende 2/7-deler av reisens samlede pris, ettersom store deler av de to første dagene gikk med til klager og kontakt med resepsjon og arrangør. Avrundet utgjør dette DKK 6.200. Det beløpet som allerede er utbetalt går til fradrag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på DKK 6.200. Til fradrag går DKK 865 som allerede er utbetalt.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)