

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager er sikker på at de hadde bestilt et annet hotell enn det som fremkom på billetten og at det må ha vært noe feil ved reisearrangørens nettsider.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

262/15P

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager er sikker på at de hadde bestilt et annet hotell enn det som fremkom på billetten og at det må ha vært noe feil ved reisearrangørens nettsider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer til Roma Beach Resort i Side, Tyrkia i perioden 31.07.15 - 07.08.15.

Klager har vedkjent at det står Roma Beach Resort med liten skrift på billetten, og at de ikke sjekket dette før avreise. Men de hadde tillit til bestillingen helt til de ankom flyplassen i Tyrkia og ble henvist til buss til et ukjent hotell. De var helt sikker på at de bestilte Paradise hotell.

Klager fikk beskjed om at de måtte reise til Roma hotell, og få ordnet saken påfølgende dag. De tok da kontakt med sine foreldre, og fikk råd om å flytte til Horus Paradise hotell. Klager hadde aldri tatt på seg kostnaden for hotellbyttet dersom de ikke antok at Detur ville rette opp i dette. Totalt kom en ukes ferie til Tyrkia på kr 33.000. Hele den første feriedagen gikk til spille for å få flyttet til rett hotell. Detur sørget ikke for transporten mellom hotellene.

Klager har vedlagt et skjermbilde fra prosessen med bestilling som er det de kunne finne tilbake til av dokumentasjon. Klager er helt sikker på at de bestilte Horus Paradise hotell. De kjørte helt fra Skien til Stavanger for å få dette hotellet.

Klager sjekket i tillegg prisen på Horus Paradise hotell da de fikk «tilbudet» om å betale kr 14.200 og så at det hadde vært rimeligere å bestille hotellet direkte. Det var ikke noe alternativ, da det ville vært klagers ansvar. Klager antar at Detur ikke måtte dekke 100% av kostnadene på hotell Roma, da det var høysesong og høyst sannsynlig lett å leie ut dette rommet til nye gjester. Dette burde også ha påvirket prisen de betalte for flyttingen.

Klagers ferie ville vært fullstendig ødelagt hvis de skulle blitt værende på hotell Roma. Beliggenheten var langt unna det de ønsket, og det de er sikre på at de bestilte. Klager var

svært skuffet over stedet og behandlingen fra Detur. Det ble forlangt at klager skrev under på «frivillig flytting» for at Detur skulle hjelpe klager. Dette syntes klager var urimelig i den situasjonen de uforskyldt var kommet opp i, men de måtte signere for å få hjelp. Klager sørget imidlertid for å skrive årsakssammenhengen i feltet for «kommentarer», slik at de var tydelig på hvilken situasjon de opplevde seg som offer for.

Klager er 100% sikre på å ha bestilt riktig hotell, og har også personer hjemme som kan bevitne dette da de satt sammen med klager da de bestilte reisen. I tillegg faller det på sin egen urimelighet at de skulle betale kr 35.000 for en ukes opphold i Side. Da hadde klager valgt en annen reise.

Klager krever å få refundert kr 14.400 som tilsvarer oppkjøpsprisen på 1.500 euro og drosjeutgiftene på kr 200.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Detur har i det vesentlige anført:

Detur ble først informert om at klager mente de hadde booket et annet hotell da klager ankom reisemålet. Det ble undersøkt om det var tekniske problemer hos Detur.no, restplass.no eller noe annet som kunne ha forårsaket feilen, men det ble ikke funnet noen feil hos disse selskapene.

Ifølge billetten skulle klager bo på hotell Roma Beach Resort. Klager ønsket å bytte til hotell Horus Paradise Luxury Resort 5*. De fikk pris på dette og godtok prisen.

Enhver reisende er selv ansvarlig for å sjekke sine reisedokumenter, spesielt ved bestilling på internett. Dette er beskrevet i reisevilkårene som må godkjennes før betaling. Dessuten fremkommer det på billetten og på detur.no under «viktig info ved bestilling».<http://www.detur.no/informasjon/partenes-plikter>) Dokumenter etc.:

Kunden plikter å kontrollere at billetter og reisedokumenter er i samsvar med bestillingen.

Ved bestilling av reise på Internett, sendes reisebeviset til den oppgitte e-postadressen og kunden må selv skrive ut billetten. Den reisende er selv ansvarlig for å kontrollere at den skriftlige bekreftelsen stemmer overens med bestillingen. Ved eventuelle feil, må man straks melde fra til Detur for å få feilen rettet. Dersom klager hadde kontaktet Detur umiddelbart etter bestilling, kunne feilen blitt rettet opp.

På billetten står det tydelig at det er hotell Roma Beach Resort som er bestilt via Restplass.no av kunden.

På vedlegget som følger med billetten er følgende oppgitt i første avsnitt: «Det er nødvendig at du leser og gjør deg kjent med våre reisevilkår i katalogen vår eller www.detur.no.

Dette danner grunnlaget for dine rettigheter som reisende. Ansvar for å kontrollere at reisedokumentet stemmer. Det er den reisendes ansvar å kontrollere at reisedokumentet stemmer overens med det som er bestilt. Dersom billetten ikke stemmer overens med din bestilling, må du snarest ta kontakt med ditt Reisebyrå eller Detur.»

Detur har avvist klagers krav.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

En reisende er selv ansvarlig for å kontrollere reisedokumentene. Dette er spesielt viktig når en reise bestilles via internett. Det er ikke tvilsomt at den billetten klageren mottok på email oppgir Roma Beach Resort som hotellvalg på destinasjonen. Hadde klageren kontrollert billetten slik han burde ha gjort, ville feilen ha blitt oppdaget og kunne ha blitt rettet opp. Slik saken utviklet seg, oppdaget klageren først på flyplassen at han hadde bestilt opphold på Roma Beach Resort. Nemnda kan ikke se at klageren kan nå frem med et erstatningskrav slik denne saken ligger an.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.