

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reisen på grunn av vesentlige mangler, samt erstatning for utgifter som følge av avtalebruddet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

264/14P

Tjenesteyter

Norwegian Holidays

Saken gjelder:

Krav om heving av reisen på grunn av vesentlige mangler, samt erstatning for utgifter som følge av avtalebruddet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde planlagt og lagt opp en reise til Paris som en 60 års gave til gode venner. Reisefølget var på fire personer og klager hadde laget et detaljert program for reisen, så det var viktig å få «spikret» opplegget med hensyn til reise, tidspunkter og overnattingsalternativer. Reisen med overnatting på hotell 29 Le Pic Hotel på Montmartre ble bestilt hos og bekreftet av Norwegian Holidays.

Da de ankom hotellet i Paris på kvelden den 3. Oktober hadde ikke hotellet ledige værelser. De ble tilbudt rom på et hotell på en helt annen kant av byen, noe som overhodet ikke var aktuelt for klager og hans reisefølge som hadde lagt opp til en temareise knyttet til området rundt Montmartre. Klager forlangte derfor et hotell i nærheten, og etter en del diskusjon fikk de overnatting på et hotell 200 m borte, men da kun for den første natten. Dette hotellet hadde dårligere standard og siden de ikke hadde fått hjelp eller bekreftelse med hensyn til hotell for de neste to nettene av oppholdet, måtte de bruke første kvelden til å skaffe seg et hotell på egenhånd. Dagen etter fikk de beskjed om at de likevel kunne få rom på det opprinnelig bestilte hotellet, men da hadde klager allerede inngått avtale med et nytt hotell.

Hele reisen ble spolert for deltakerne. De hadde tett program både ankomstkvalden, dag 2 og 3, mens dag 4 var hjemreisedagen. Det var kun dag 3 og 4 som fulgte programmet, dvs. at over 50 % av reisen ble spolert fordi de måtte bruke tiden på overnattingsproblematikk.

Klager krever reisen hevet og det innbetalte beløpet refundert. I tillegg kreves erstatning for påførte utgifter som følge av avtalebruddet fra reisearrangørens side. Norwegian Holidays har refundert klager kr 8.429,92. Samlet krav utgjør etter dette kr 24.494,08 med tillegg av lovens

forsinkelsesrente f.o.m. 30. november 2014 og frem til betaling skjer. Klager krever i tillegg at Norwegian Holidays betaler saksomkostninger etter nemndas skjønn.

Norwegian Holidays har i det vesentlige anført:

På grunn av en feil i bookingsystemet, var det dessverre ikke reservert rom på hotell Le Pic 29 for klager og hans reisefølge.

Hotellet sørget for at de fikk nye rom 200 meter unna opprinnelig hotell.

Det nye hotellet har samme stjernevergning som det opprinnelige hotellet. Norwegian Holidays viser til hotellets nettsider og at klager ikke har dokumentert at dette hotellet hadde dårligere standard enn det hotellet de hadde bestilt.

Hotell Le Pic 29 oppbevarte klagerens bagasje slik at de kunne gå ut og spise som planlagt. I mellomtiden jobbet man med å oppfylle avtalen om losji på Le Pic 29 de neste to nettene. Dette fikk man til, men klager ønsket ikke dette og booket seg inn på et annet hotell, med en høyere pris og stjernevergning. Det vises til redegjørelse fra hotell Le Pic 29.

Norwegian Holidays er av den oppfatning at mangelen ble avhjulpet ved at klager ble innlosjert på et tilsvarende hotell 200 meter unna inntil det var ledige rom dagen etter på det hotellet de hadde bestilt. Siden hotellet lå i samme område og hadde samme stjernevergning som opprinnelig hotell, kan man ikke si at dette var en vesentlig ulempe for klager. Norwegian Holidays finner derfor ikke grunnlag for verken prisavslag eller heving av avtalen siden avhjelpen skjedde innenfor rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Klager valgte selv å bestille et hotell til høyere pris og med høyere stjernevergning og har i så måte ikke overholdt tapsbegrensningsplikten her.

Norwegian Holidays har, til tross for at de ikke plikter det, valgt å refundere klager hele det opprinnelige hotelloppholdet med kr 8.429,92.

Norwegian Holidays finner ikke grunnlag for erstatning utover dette.

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.

Partene er enige om at det hotellet klageren hadde forhåndsbetalt var fullbooket slik hele reisefølget på fire personer ble avvist. Klageren hevder at hotellet i utgangspunktet hadde skaffet to rom på et hotell på en helt annen kant av byen. Dette fant klageren seg ikke i, blant annet fordi han hadde lagt opp et program som i sin helhet var sentrert rundt Montmartre-området. Det endte med at de ble skaffet rom på et hotell i umiddelbar nærhet. Nemnda er enig med klageren i at dette - til tross for stjernevergningen - ikke var av samme standard som det hotellet klageren hadde bestilt og betalt for. Nemnda viser til at det er fremlagt

dokumentasjon på at det er mer enn kr 400 pr. natt i prisforskjell mellom rommene på hotell Le Pic 29 og på hotell Pavillion Montmartre, hvor de ble skaffet rom.

Det anføres fra arrangørens side at hotell Le Pic 29 dagen etter fant plass til klagerens selskap. Klageren hadde imidlertid da allerede booket seg inn på et hotell i nærheten og valgte å flytte dit. Dette hotellet hadde en noe høyere rompris enn det opprinnelige. Klageren har i ettertid fått tilbakebetalt det han opprinnelig betalte for hotellet, kr 8.429,92. Arrangøren mener at det ikke kan kreves mer, blant annet ut fra plikten til tapsbegrensning. Klager krever dekket de hotellutgiftene som påløp i Paris, kr 10.423,00. I tillegg krever han at reisen heves og at han tilbakebetales reisens pris, transfer, parkering på Gardermoen og kilometergodtgjørelse i tillegg til morarenter av beløpene. Han anfører at formålet med reisen ble vesentlig forfeilet, jfr. pakkereiseloven § 6-3.

Reklamasjonsnemnda har, som nevnt ovenfor, kommet til at pakkereisen led av en mangel. Spørsmålet er hvilket prisavslag dette skal føre til. Etter nemndas syn kan formålet med pakkereisen ikke sies å ha blitt vesentlig forfeilet. Formålet var å bese Montmartreområdet. Den første kvelden var det bestilt bord på en lokal jazzrestaurant. Nemnda kan ikke se at klageren ble avskåret fra denne aktiviteten. Bagasjen ble oppbevart av det hotellet hvor de ikke fikk plass, og klageren har anslått at det var ca. 200 meter mellom dette hotellet og det de overnattet på den første natten.

Klageren ble imidlertid etter nemndas syn påført ulempe fordi selskapet først formiddagen etter ankomst kom permanent i orden på nye rom. Det er en dårlig start på et weekend-opphold å bli avvist av det hotellet man hadde forhåndsbetalt gjennom reisearrangøren. Resten av oppholdet kan nemnda ikke se ble nevneverdig berørt.

Prisforskjellen mellom rommene var ca. kr 2.000. Dette beløpet bør klageren få refundert. I tillegg finner nemnda at prisavslaget for de ulempene klageren og hans gjester ble påført på en så kort tur bør føre til et prisavslag på 25% av reisens pris. Prisavslag og erstatning utgjøre etter dette samlet kr 6.650.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag/erstatning på kr 6.650.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. 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.