

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellendring fordi hotellet avsluttet sesongen tidligere enn først annonsert.

Dato

..

Saksnummer

252/13P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ticket Feriereiser

Reisemål: Kypros

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.232,-

Tidsrom: 121013-191013

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellendring fordi hotellet avsluttet sesongen tidligere enn først annonsert.

Klagerne bestilte pakketur gjennom Ticket med utreise fra Oslo 12. oktober 2013. Kvittering for betalt reise er datert 24. juli 2013. 26. september mottok klageren beskjed fra Ticket om at hotellet de skulle bo på, Lawsonia Hotel Apartments, stengte for sesongen den 30. september. Ticket tilbød tre andre hoteller i bytte med Lawsonia. Ingen hadde imidlertid beliggenhet i sentrum av Protaras, der klagerne ville bo.

Klagerne bestilte selv på Alva Hotel Apartments og betalte kr 2.836,- for et tilsvarende rom som på det første hotellet. Ticket refunderte kostnadene for den opprinnelige hotellbestillingen. I følge Ticket var verdien av hotelldelen av bestillingen kr 1.278,- av den totale pakken. Klagerne mener at dette beløpet er alt for lavt i forhold til totalbeløpet på kr 10.232,-. Klagerne ble påført en tilleggskostnad på kr 1.558,- som kreves refundert.

Ticket har anført at når man kjøper en «Ticketpakke» kan ikke et av elementene avbestilles, kun hele pakken slik det gjelder for charterreiser. For å imøtekomme kundene fikk de beholde flyreisen samt fikk refundert hele kostnaden Ticket har hatt i forbindelse med hotellet. Ticket kan ikke lastes for at det valgte hotellet stengte

tidligere. Ticket kan derfor ikke se at det er noe grunnlag for at de skal dekke kundenes økte hotellutgifter på kr 1.558,-.

Nemndas flertall, alle unntatt forbrukerrådets representant Pål Martin Andersen, bemerker:

I medhold av alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 7.1 skal en arrangør avvikle reisen i samsvar med det som er avtalt med den reisende, jf. punkt 2.

Gjør uforutsette omstendigheter det likevel nødvendig med endringer i reisen, skal arrangøren i rimelig utstrekning sørge for at den reisende blir utsatt for minst mulig ulempe.

Slik nemndas flertall ser det, har arrangøren i dette tilfellet oppfylt sine plikter etter pakkereiseloven og de alminnelige vilkår for pakkereiser. Etter flertallets syn kan det ikke lastes arrangøren at hotellet bestemte seg for å avslutte sesongen tidligere enn annonsert da reisen ble bestilt. Ticket informerte kundene så snart de nye opplysningene forelå. Ticket tilbød seg å kansellere reisen mot å tilbakebetale det innbetalte beløp eller å bestille rom på et av tre foreslåtte hotell.

Det ønsket imidlertid ikke kundene, som ville bo i sentrum av Protaras.

Kundene bestilte selv rom på et hotell med ønsket beliggenhet og fikk tilbakebetalt hotelldelen av det innbetalte beløp. Flybillettene ble benyttet.

Flertallet kan ikke se at kundene har krav på at Ticket, som uforskyldt kom opp i situasjonen, skal betale de ekstrautgifter som påløp. Ticket forsøkte å løse problemet ved å tilby seg å bestille rom på et av hotellene de hadde avtale med og oppnådde rabatt hos. Kunden ønsket imidlertid å bestille hotell selv.

Mindretallet, forbrukernes representant Pål Martin Andersen, anbefaler at innklagede erstatte utlegget klager fikk ved å bestille hotell på egenhånd.

Det vises til at innklagede har en klar plikt til å oppfylle avtalen, herunder ansvar for sin kontraktsmedhjelper. Videre vises det til at arrangøren i rimelig utstrekning plikter å avhjelpe mangelen.

I dette tilfellet ble klager tilbudt refusjon av hotellkostnadene eller ombooking til et annet hotell. Etter mindretallets syn var ikke klager etter omstendighetene forpliktet til å akseptere den avhjelpen som ble tilbudt. Det vises til at aksept av dette tilbudet ville medført at klager ikke hadde blitt bosatt i sentrum av Protaras.

Den løsningen klager valgte på egenhånd rettet opp mangelen ved at klager fikk bo i det området som var bestilt og med tilsvarende hotellstandard.

Videre var denne løsningen rimelig sett hen til prisforskjell og tilgjengelighet.

Vedtak:

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

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.