

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ubekvem flyreise samt feil romtildeling.

Dato

..

Saksnummer

291/13P

Tjenesteyter

Vitaltour

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour

Reisemål: Lanzarote

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.290,-

Tidsrom: 091013 - 221013

Saken gjelder:

Saken gjelder ubekvem flyreise samt feil romtildeling.

Klageren anfører: Etter klagerens syn er det uforsvarlig å arrangere en charterreise med 148 eldre personer i et trangt fly. Det var meget dårlig benplass, og midtgangen var smal. Klageren fastholder at han ikke fikk opplysninger om at det var mulig å booke et sete med bedre benplass. Han fikk heller ikke informasjon om at tidligere gjester kunne forhåndsbestille plassering i hotellet. Klageren fikk ikke tilbud om å flytte til et annet rom i samme fløy. Klageren ble først flyttet til den stille delen av hotellet etter 4 dager.

Klageren krever hele reisens pris refundert.

Vitaltour har ingen avtale med hotellet om hvor arrangørens gjester skal plasseres i hotellet. Vitaltour kan heller ikke se at klageren har fremsatt ønske om beliggenhet.

Vedrørende flyreisen kan man bestille ekstra benplass direkte hos flyselskapet.

Dette fremgår av tilsendt informasjonsskriv.

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.

Når det gjelder flyreisen, er nemnda enig med Vitaltour i at det fremgår av informasjonsskrivet om flyreisen at man mot betaling kan reservere «ditt favorittsete» på flyselskapets hjemmeside.

Etter nemndas syn skal man imidlertid være en erfaren reisende for å skjønne at et favorittsete for eksempel kan være et sete ved en nødutgang, hvor benplassen er større. Nemnda bemerker for øvrig at en reisende som ikke er relativt sprek, ikke kan bestille et slikt sete. Ved en eventuell evakuering er det disse passasjerene som skal hjelpe til. Slik saken fremstiller seg legger nemnda til grunn at dette var en reise med eldre reisedeltakere med ekstra medisinske behov, ettersom to sykepleiere var med på turen.

Nemnda finner imidlertid at det faktum at det var trangt mellom setene og at informasjonen som ble gitt på forhånd om reservasjon av sete må karakteriseres som mangelfull, ikke utgjør en mangel som kan føre til prisavslag.

Nemnda finner imidlertid at det rommet klageren ble tildelt, ikke kan ha vært i henhold til den inngåtte avtalen. Det må i en slik avtale ligge som en forutsetning at eldre mennesker har mulighet å sove om natten på sine rom.

Rommet hadde rent teknisk en plassering med begrenset havutsikt, slik som bestilt, men at eldre mennesker med ekstra medisinske behov ikke kan plasseres over et diskotek og en nattklubb bør reisearrangøren av en helsreise skjønne.

Klageren reklamerte overfor stedlig representant dagen etter ankomst.

Det er uenighet mellom partene om klageren ble tilbudt å flytte til et annet rom i samme fløy. Klageren har opplyst at han ikke fikk et slikt tilbud, og at han dessuten ikke kan se at det ville ha hjulpet, for det var uakseptabelt høy støy uansett hvor man hadde rom i den fløyen. Partene er enige om at det ikke var ledige rom i den stille delen av hotellet før etter 3 netter. Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at rommets plassering over et diskotek og en nattklubb er en mangel ved reisen som bør føre til at det gis en kompensasjon. Klageren kan ikke sies å ha fått det han betalte for de første 3 nettene.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis en kompensasjon på kr 1.000,- pr. natt, til sammen kr 3.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr 3.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Karianne Haugom, Ving Norge 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.