

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Egypt, 3. - 17. desember 2010. Hotell og cruise. Krav om prisavslag grunnet manglende all inclusive på båten m.v.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

108/11

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2 + 1inf.

Reisens pris: 22.920

Saken gjelder:

Reise til Egypt, 3. - 17. desember 2010. Hotell og cruise. Krav om prisavslag grunnet manglende all inclusive på båten m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Solia opplyste klager før bestilling at det var all inclusive på båten.

Det viste seg ikke å være tilfelle. Klagerne ble påført utgifter til drikke.

Man kunne bestille mat på flyet. I første omgang var det bare en person som ville ha mat. Men dette gikk klagerne bort fra siden de ble informert om at de hadde mulighet til å sitte sammen under flyturen og kunne sitte foran på flyet. På Gardermoen viste det seg at klagerne ikke fikk sitte ved siden av hverandre. To voksne og ett barn satt foran på flyet. De resterende tre satt helt bakerst. Barnet fikk ikke mat til Egypt, men mat fra Egypt.

Hygienen på hotellet i Hurghada var ikke bra. Klagerne tok dette opp flere ganger med restaurantens ansvarlige. Klagerne ble heller ikke informert om hotellets beliggenhet, og at det skulle være så nærme flyplassen

På båten ble klagerne informert om at hver person måtte betale et bestemt beløp i tips. Klagerne mener at Solia burde ha informert om dette på forhånd.

Tips er frivillig å gi. Klagerne ga et selvvalgt beløp.

Klagerne krever prisavslag/erstatning.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Dersom man vil være garantert å sitte ved siden av hverandre på flyet bør man forhånds reservere seter (mot avgift). Flyselskapet forholder seg til hver enkelt bestilling og forsøker alltid å plassere passasjerer på samme bestillingsnummer sammen på flyet. I dette tilfelle var det to forskjellige bestillingsnummer, og det er nok årsaken til at klagerne ikke ble plassert sammen.

Hotelllets beliggenhet er ikke spesielt utsatt for flystøy, og det er derfor heller ikke informert om noe slikt i Solias hotellbeskrivelse. Dette er heller ikke noe Solia har mottatt klager på fra andre gjester.

Når det gjelder Solias reiser til Egypt med cruise på Nilen er disse omtalt og beskrevet med dag for dag program på selve cruiset i Solias kataloger og på Solias nettside. Solias selgere er meget godt kjent med hva som inngår.

Solia har aldri hatt all inclusive (mat og drikke) inkludert på Nilen cruise.

Det er helpensjon (frokost, lunch og middag) som er inkludert.

All drikke og tips kommer i tillegg. Dette fremgår på billett/reisebevis.

Tipssystemet er spesielt i Egypt. Tipsing er i utgangspunktet en frivillig sak, men er så godt innarbeidet i Egypt at det er blitt noe alle forventer og tar som en selvfølge.

Solia finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det står påstand mot påstand om klager på forhånd ble informert om at det var all inclusive på båten eller ikke. Sett hen til at Solia ikke selger dette cruiset med all inclusive, har det etter nemndas vurdering formodningen mot seg at selgeren skal ha opplyst at det var all inclusive.

Cruiset selges med helpensjon (frokost, lunch og middag). Det fremkommer at drikke kommer i tillegg. Nemnda antar at det har oppstått en misforståelse på dette punkt, men kan på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke se at Solia kan lastes for dette.

Klagerne hadde ikke betalt for reserverte seter på flyet. De hadde således ingen garanti for at hele familien (begge bestillinger) fikk sitte samlet.

Det var ikke betalt for mat til barnet.

Tips er en frivillig sak med mindre annet er opplyst. Ofte vil det likevel kunne være hensiktsmessig å foreta felles innsamling av tips med anbefalt beløp.

Klagerne valgte i dette tilfellet selv et annet beløp.

Nemnda er av den oppfatning at verken ovennevnte forhold eller de øvrige punkter klager påpeker gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.