

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

222/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende hadde bestilt en ukes reise til Korfu med transfer fra flyplassen til hotellet inkludert.

Ved ankomst til Korfu tidlig på morgenen søndag 3. august gikk de til den disken de hadde fått informasjon om å henvende seg til når det gjaldt transferbussen fra flyplassen til hotellet. Denne var ubetjent. De begynte å lete, men ingen på flyplassen kunne hjelpe dem og det var ingen av bussjåførene som kunne snakke engelsk.

Til slutt fant de den rette bussen, men det var kun fordi bussjåføren nikket og sa «yes, yes» da de sa navnet på hotellet de skulle til. Det var ingen skilt eller informasjon på bussen. De ble sittende å vente i 1,5 timer om bord i bussen før de siste busspassasjerene var på plass og de kunne kjøre til hotellet.

De skulle bo på Joanna Studios, et to stjerners hotell med resepsjon, basseng, snackbar, en møblert solterrasse med solsenger og parasoller og en tv-salong. Ingen av disse fasilitetene var på hotellet. Da de kom til hotellet fant de ingen resepsjon og det var det ingen som møtte dem. Etter å ha gått rundt hele hotellet uten resultat, forsøkte de å ringe alle telefonnumrene som sto oppgitt i reisepapirene, men fikk ikke noe svar. Ikke engang på det såkalte nødnummeret fikk de kontakt med Solfaktor. De ringte så et telefonnummer de fant på et skilt på veggen, og fikk svar fra en mann som kun snakket gresk og som til slutt bare la på.

Etter ca. 20 minutters venting i sinne og frustrasjon dukket det opp en mann som vinket dem til seg og viste dem et hotellrom og ga dem en nøkkel.

Senere samme dag mottok de en sms fra nødnummeret der det ble stilt spørsmål om hva problemet var. De svarte at problemet var så stort at de ønsket å bli oppringt.

Til svar fikk de beskjed om å kontakte Lowcostbeds dersom det var problemer med hotellet. Noe senere kom de i kontakt med Lowcostbeds og de forklarte at hotellet ikke har de fasilitetene de hadde bestilt og betalt for. Bassenget lå ved et annet hotell og her måtte de kjøpe noe i snackbaren dersom de skulle benytte bassenget. Solsengene ved klagers hotell var en stabel med rustne senger i et hjørne av en ustelt hage.

Lowcostbeds lovet at det skulle sjekkes opp, men klager hørte ikke noe mer.

Klager ringte opp igjen senere på kvelden og fikk da beskjed om at det eneste som var ledig og som de kunne bytte til, var et 5 stjerners hotell. Dette ville i så fall koste dem kr.10.000 ekstra, noe de takket nei til. Den påfølgende dagen ble det heller ikke funnet noen løsning. De dro derfor på utflukter de neste par dagene for å komme litt vekk fra hotellet. Torsdag fikk de nok en beskjed om at det ikke fantes andre ledige hoteller. Klager ga da uttrykk for at ferien uansett var ødelagt og at de kom til å kreve full refusjon.

Klager finner at manglene ved denne reisen er vesentlige og at dette har ødelagt hele ferien for dem. De krever derfor heving av reiseavtalen og full refusjon av reisens pris.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Verken Solfaktor eller Lowcostbeds har representanter/guidere på destinasjonen.

Om det oppstår problemer på reisen må dette meldes i fra om per telefon til Solfaktor eller deres hotellagent.

Kunden har før avreise mottatt en egen transfer voucher hvor det gis instruksjoner for hvordan man finner bussen: «Vid ankomst, vänlig hämta ditt bagage och en representant väntar i ankomsthallen vid Lord Travel-disken mitt emot utgången för ankommande.»

I følge kundens forklaring forstår Solfaktor det slik at de ikke har gått til Lord Travel-disken, men i stedet vimset rundt. Kunden har altså ikke fulgt gitte instruksjoner. Når kunden omsider fant frem til rett sted så fikk de være med neste buss. Solfaktor kan dessverre ikke finne tilstrekkelig grunnlag for en refusjon og avslag i prisen når det gjelder transferbussen.

I Solfaktors vilkår som kunden ved bestilling har bekreftet å ha lest og forstått, opplyses blant annet følgende:

«- Feil og mangler underveis må først rettes til det aktuelle hotell. Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må vår hotellagent kontaktes på telefon slik at de får mulighet til å løse problemet underveis. Telefonnummer står på ditt reisedokument / hotellvoucher. - Dersom kunden ikke har forsøkt å løse situasjonen på stedet ved kontakt med hotell og vår hotellagent mister man sin rett til å klage i ettertid. Hotell og arrangør har rett til å få mulighet til å rette feil og mangler under oppholdet.»

Syv dager før avreise sendte Solfaktor en mail hvor de blant annet opplyser følgende: « Husk å ta med utskrift av hotell-voucher!»«Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og klassifisering skal stemme best mulig. Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder Joanna Studios, Acharavi, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med deres hotellformidler Lowcostbeds (Skandinavisktalende) på telefon slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet.»

Solfaktor viser til telefonnummer og informasjon som står på hotellvoucheren. Informasjonen om hvor og hvordan man skal henvende seg om man opplever problemer på plass er opplyst klart og tydelig før avreise.

I Solfaktors hotellbeskrivelse har de beklageligvis hatt feil informasjon om hotellet: - hotellet har ingen resepsjon - det finnes ikke noe barnebasseng - bassenget man kan benytte ligger på hotell Tzilos Studios og man må kjøpe noe i snackbaren for å få lov til å være der.

Dette er meget beklagelig og Solfaktor har nå rettet informasjonen om hotellet på nettsidene. Solfaktor har utbetalt et prisavslag på 20 % av reisens pris, kr 1.416, for feil informasjon om hotellet og finner ikke grunnlag for heving.

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.

Klagen gjelder transfer fra flyplassen til hotellet og hotellets fasiliteter. Klagerne er videre svært lite fornøyd med den måten saken ble håndtert på, ettersom det var svært vanskelig og tidkrevende å komme i kontakt med arrangøren.

Reklamasjonsnemnda finner det vanskelig å ta standpunkt til om klageren forholdt seg til instruksene som sto på transfervoucheren og oppsøkte riktig skranke på flyplassen. Det er under enhver omstendighet uheldig at det ikke finnes engelsktalende personale som kan rettlede de reisende. Klagerne fant etterhvert frem til riktig transferbuss. Der måtte de vente på andre reisende som kom med fly som landet noe senere enn deres fly hadde gjort. Slik nemnda ser det, er det ikke uvanlig at det er oppsatt en buss som venter på passasjerer fra andre flyvninger. Nemnda kan derfor ikke se at ventetiden isolert sett utgjør noen mangel ved reisen, men den vil inngå i en samlet vurdering av det som ble levert fra arrangørens side.

Etter klagerens beskrivelse har arrangøren et tungvint kontaktsystem. Når man kjøper rimelige turer fra nettarrangører er imidlertid ofte baksiden ved det at det ikke er noe system på plass på destinasjonen og at arrangøren kun kan kontaktes over telefon/sms. Dette er noe av bakgrunnen for at nettselskapene kan operere med lavere priser. Alle opplysninger som blir gitt, skal imidlertid være korrekte.

Beskrivelsen av hotellet inneholdt flere feil. Det har også arrangøren erkjent.

Mangler gir rett til prisavslag. Spørsmålet er hvilket prisavslag manglene skal føre til.

Arrangøren har tilbudt seg å refundere 20% av reisens pris, hvilket beløper seg til kr 1.416.

Klageren har fremhevet at det var viktig for henne å bo på et hotell med de fasilitetene som er oppgitt på nettsiden. Klageren er student med studentøkonomi, og bestilte studioleilighet for å kunne lage mat på rommet. Det var derfor viktig at hotellet hadde fellesområder med svømmebasseng etc. som de kunne benytte ettersom de ikke hadde tenkt å tilbringe noe særlig tid på spisesteder. I stedet ble de henvist til å benytte fasilitetene på et annet hotell.

Der måtte de spise lunsj, kjøpe vann etc. hvis de skulle oppholde seg ved bassenget. Klageren har fremsatt krav om at kjøpet heves.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at ferien ikke ble slik klageren hadde planlagt ut fra de opplysningene om hotellet som fremgikk av arrangørens nettsider.

Nemnda kan imidlertid ikke se at formålet med pakkereisen var vesentlig forfeilet, jfr. pakkereiseloven § 6-3. Formålet med en pakkereise er som regel opplevelser og lystbetonet avkopling i et annet miljø enn det man er vant med til daglig.

Klageren har opplyst at hun blant annet deltok på utflukter. Etter en samlet vurdering hvor både problemene med innkvartering, transfer og problemer med å få kontakt med arrangøren etter ankomst inngår, finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 30 % av reisens pris, hvilket avrundet utgjør kr 2.125.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 2.125.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, 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.