

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av merutgifter til måltidspakke.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00850

Tjenesteytere

Royal Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Georgioupolis Resort, Heraklion og på Hotel Costa Mare i Rethymnon, Kreta i perioden 09.03.2018 - 16.03.2018. Totalpris kr. 9.130.

En representant fra Royal Travel ringte klager en tid før avreise med tilbud om "Middagspakke". Klager meddelte at de likte å gå utenfor hotellet og spise. Klager ble ikke informert om at det ikke var mulig å spise andre steder enn på hotellene.

Noe av det første den stedlige representanten for Royal Travel informerte om etter klagers ankomst til Kreta, var at det ikke var noen andre steder å gå ut og spise enn på hotellene på grunn av "vintersesong" og fordi hotellene lå langt utenfor byene, noe klager ikke var blitt informert om før avreise. Klager måtte kjøpe pakken til kr. 1.550 per person. Den stedlige representanten avviste at klager kunne få måltidspakken til den prisen klager ble tilbudt per telefon før avreise.

Et par dager før hjemreisen ringte klager Royal Travel i Norge og fremførte ønske om å få refundert merkostnadene for måltider. Dette ble avvist da Royal Travel i Norge hevdet at det var steder å spise - stikk i strid med den stedlige representantens uttalelse - og fremførte løsningen om at de kunne ta drosje, noe som ville blitt langt dyrere bare på ett måltid.

Klager krever å få refundert ekstrakostnaden for måltider da de før avreise ikke ble informerte om at det ikke var mulig å gå ut og spise middag andre steder enn på hotellet. De betalte ca. 4.000 for måltidspakken til guiden på stedet, mens tilbudet fra Royal Travel var på ca. kr. 1.100 per person. Royal Travel vet hvor stort mellomlegget ble for to personer.

Klager krever refusjon av differansen mellom hva måltidspakken kostet i Norge og det de betalte på destinasjonen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Royal Travel informerte klageren per telefon om at middagspakken på reisemålet var dyrere enn ved forhåndsbestilling. Royal Travel har ingen oversikt over hvilke restauranter eller kafeer rundt hotellene som er åpne da dette er opp til den enkelte restauranteier å avgjøre.

Royal Travel har hatt reiser fra 9. februar og det er ca. 40% som ikke har forhåndsbestilt middag. Tilbakemeldingene fra gjestene er at de har funnet steder å spise på, så noe må ha vært åpent.

Royal Travel informerte klager så godt de kunne om prisnivåene, og de fikk muligheten til å forhåndsbestille måltider til Royal Travels priser.

Royal Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Royal Travel til klager.

Nemnda bemerker

Spørsmålet i saken er om arrangøren har overholdt den opplysningsplikten som pålegges etter pakkereiseloven. Etter loven gjelder det et krav om fullstendig og dekkende markedsføring, jf. pakkereiseloven § 3-2.

Nemnda finner at det å ikke opplyse om at hotellene som benyttes ligger utenfor tettsteder, og at lokale restauranter må påregnes å være stengt i vintersesongen, faller inn under begrepet opplysningssvikt. Arrangøren må antas å ha kontakter på stedet og å være informert om lokale forhold på en helt annen måte enn en tilfeldig reisende.

Etter nemndas syn er det gitt utilstrekkelige opplysninger om forhold som kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn for å kunne ta et informert valg om han burde kjøpe måltidspakker før han reiste eller om han kunne satse på at det var mulig å få kjøpt mat i rimelig avstand fra hotellene. Etter det som er opplyst var det ikke mulig å finne åpne restauranter uten å ta taxi tur/retur hotellet, hvilket ble dyrt. Dette ble det informert om av guiden straks etter ankomst til reisemålet.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at arrangøren refunderer differansen mellom det som ble betalt for måltidspakkene på stedet, hvilket er opplyst til å være i overkant av kr. 4.000, og det måltidspakkene ble tilbudt for ved bestilling, ca. kr. 1.100.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren refunderes differansen mellom det som ble betalt for måltidspakker på reisemålet og det måltidspakkene ble tilbudt for ved bestilling.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)