

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon og erstatning da klager var eneste deltaker på en gruppereise.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-03494

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereisen "Premium Crete Solia S19" for en person med innkvartering i et dobbeltrom med balkong/terrasse og all inclusive på Sirios Village, Kato Daratso, Chania, Kreta i perioden 05.07.2019 - 12.07.2019. Totalpris 19 145 kroner.

Klager bestilte en "premium gruppereise", men det viste seg at klager var den eneste som var påmeldt. Klager reiste alene og ringte derfor Solia 01.07.2019 for å forhøre seg om hvor mange som var påmeldt reisen. Klager har anført at hun fikk opplyst at det var 20 påmeldte og at hun kunne se fram til felles middager ved langbord og sosialt samvær. Først ved ankomst Chania flyplass informerte guiden at klager var den eneste deltakeren på gruppereisen.

Klager bestilte en sosial tur av høyeste kvalitet og mener at reisen må ansees å ha vesentlige mangler og at formålet ved reisen var vesentlig forfeilet i og med at klager var eneste deltaker på gruppereisen. Hovedårsaken til at hun valgte denne reisen var det sosiale. Klager reagerer sterkt på at Solia fortalte at det var 20 påmeldte og at hun ikke ble informert om dette og at hun hadde rett til å kansellere reisen.

Klager anser det som en vesentlig mangel da hun ble lovet 20 påmeldte, og det viste seg at hun var den eneste deltakeren.

De to heldagsutfluktene som var beskrevet i programmet og som hørte med til reisen eksisterte ikke. Halvdagsturen som klager ble med på, gikk heller ikke som planlagt. I stedet for å reise med 20 nordmenn, ble det med dansktalende guide og 13 dansker. De forstod hverandre ikke, så det ble ikke særlig sosialt og hyggelig.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris, reisekostnader, tid brukt på klaging og erstatning for ødelagt ferie, totalt 27 095 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solia har anført at de skulle ha oppdaget at klager var den eneste deltakeren på gruppereisen allerede da klager bestilte reisen 14 dager før avreise. Klager ble først informert om dette av guiden etter ankomst Kreta.

Solia anfører at de ikke ble informert om at klagers hovedgrunn for å bestille reisen var det sosiale.

Klager ble innkvartert på Hotel Sirios Village med all inclusive som planlagt, men uten de annonserte utfluktene. Klager benyttet seg av andre utflukter som hun ble tilbudt av reiselederne.

Solia har tilbudt klager et prisavslag på 10 000 kroner som tilsvarer ca. 52 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har fremmet krav om full refusjon av reisens pris samt erstatning, da hun mener at reisen ikke var i tråd med avtalen. Det er på det rene at klager bestilte en premium gruppereise hvor Solia i sin markedsføring av produktet vektlegger at dette er en reise med sosialt samvær med felles middager og utflukter for en større gruppe reisende. Det viste seg dog ved ankomst til reisemålet at klager var den eneste norske reisende på denne turen. Etter nemndas vurdering var da ikke reisen i tråd med det som var avtalt mellom partene. Dette synes for øvrig erkjent av Solia som bemerker at dette var et forhold de skulle ha oppdaget og orientert klager om før avreise. Spørsmålet for nemnda blir primært en vurdering av om mangelen skal kompenseres med et prisavslag eller om mangelen gir grunnlag for heving av kjøpet med erstatningskrav slik som klager har redegjort for.

Etter nemndas vurdering har klager fått innkvartering med all inclusive slik som avtalt, samt at hun benyttet seg av andre utflukter på reisemålet istedenfor det planlagte. Det fremkommer ikke av klagen andre forhold ved reisen som klager var misfornøyd med. Etter nemndas vurdering synes et prisavslag på 13 000 kroner rimelig som en kompensasjon for det manglende sosiale element på turen og anbefaler derfor at 13 000 kroner utbetales til klager.

Vedtak

Pakkereisenemnda gir klager delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)