

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av utflukten til Kappadokia da de ble syke og ikke fikk deltatt. Klager ble innkvartert i et familierom med ett felles bad istedenfor to dobbeltrom som bestilt.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

236/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av utflukten til Kappadokia da de ble syke og ikke fikk deltatt. Klager ble innkvartert i et familierom med ett felles bad istedenfor to dobbeltrom som bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte to dobbeltrom med balkong, begrenset havutsikt og all inclusive for familien på 5 personer med innkvartering på Blue Star Sea Planet Resort & Spa i perioden 01.08.15 - 15.08.15.

Ved ankomst ble klager innkvartert i et familierom med ett felles bad istedenfor to dobbeltrom som bestilt. De fikk beskjed om at hotellet ikke hadde rommene klager hadde bestilt, derfor tok de imot ett familierom. Det var ikke lett å kommunisere med de ansatte på hotellet fordi engelsken var meget dårlig. Derfor tok klager til slutt dette opp med guidene. Det var ingen ledige rom før onsdag den andre uken av klagers opphold.

Klager bestilte utflukt for hele familien til Kappadokia. Hun fikk beskjed av guiden om at dersom de var syke, var det tilstrekkelig med en legeerklæring for å få refundert det de betalte for turen.

Klager snakket med andre gjester som også var plaget med diare m.m fikk muntlig beskjed fra guide på hotellet at de fikk refundert beløpet for turen hvis de hadde legeerklæring. Klager viser til informasjon de fikk vedrørende turen. Der står det ikke noe om at man ikke får refundert hele beløpet.

Legen fortalte klager at årsaken til at hun og familien ble syke var maten og forholdene rundt maten.

Klager har fått tilbudt 50 % refusjon for utflukten til Kappadokia, ca. kr 3.475. Utflukten kostet 625 euro. Dessuten har de fått tilbudt ca. kr 2.500 for selve oppholdet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour refunderer ikke hele kostnaden for utflukter som blir avbestilt grunnet sykdom dersom utflukten inneholder for eksempel en overnatting. Star Tour opplyser om dette på startour.no - På reisemålet - Utflukter:

«AVBESTILLING AV UTFLUKTEN

Det er ulike regler på de ulike reisemålene. Sjekk med en av våre kundebehandlere før avreise eller med en reiseleder på reisemålet.

Avbestiller du på grunn av sykdom må du ha en legeerklæring for å få pengene tilbake. Avbestillingen må skje så snart du oppdager at du er syk, og før turen egentlig skulle gått. Du gir beskjed til en av våre kundebehandlere før avreise eller til en reiseleder på reisemålet.

NB! Ved utflukter som varer i flere dager og/eller inkluderer flybilletter og hotellovernattinger, vil det ikke bli gitt full refusjon ved sykdom som bekreftes med legeattest. Vi anbefaler deg å kontrollere at du har en reiseforsikring som dekker dette.»

Star Tour kjenner ikke til årsaken til at klager ble syk og de har ikke mottatt rapporter om at andre gjester på hotellet har vært syke den samme perioden.

Først den 9. august ble Star Tour informert om at klager hadde blitt innkvartert i et familierom og ikke i to dobbeltrom som bestilt.

Star Tour gjør oppmerksom på at de ikke kan refundere noen prisdifferanse mellom to dobbeltrom og et familierom da innkvartering i to dobbeltrom er rimeligere enn i et familierom. Star Tour har likevel tilbudt klager et prisavslag på kr 2.500.

Klager har ikke oppgitt sitt kontonummer og følgelig har de ikke mottatt refusjon fra Star Tour. Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren ble innkvartert på et familierom og ikke på to dobbeltrom slik det var bestilt og betalt for. Arrangøren er i utgangspunktet ikke villig til å gi noe prisavslag for dette fordi et familierom etter det arrangørens opplyser, er dyrere enn to dobbeltrom. Nemnda kjenner ikke til hvilke priser som gjelder, men finner uansett at det er kunden som velger romtype ved bestilling. Klageren har påpekt at et familierom kun har ett bad. For mange er det en ulempe. Morgenstell vil blant annet automatisk ta lengre tid når fem personer skal dele et bad. I dette spesielle tilfellet ble familien også syke med diare. Klageren forsøkte i første omgang å ta feilplasseringen opp med hotellet, men fikk ikke noe annet rom. Problemet ble imidlertid først tatt opp med guidene den 9. august, 8 dager etter

ankomst. Arrangøren har tilbudt en kompensasjon på kr 2.500. Nemnda finner at dette er tilfredsstillende.

Klageren måtte på grunn av sykdom avlyse en tur til Kappadokia og krever i den forbindelse å få det innbetalte beløpet refundert fordi det er fremlagt legeattest på sykdommen. Arrangøren viser på sin side til vilkårene, som opplyser om at hele turens kostende ikke refunderes i et tilfelle hvor det er inkludert overnatting.

Nemnda legger etter en samlet vurdering til grunn at klageren, i medhold av den avtalen hun har inngått, ikke har krav på å få hele beløpet som er innbetalt for utflukten, refundert.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over det som allerede er gitt, nemlig kr 2.500 som kompensasjon for rommet og ytterligere kr 975 i refusjon i forbindelse med utflukten.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.