

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager fikk annet bosted enn bestilt.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02935

Tjenesteytere

G Travel Getaway Haugesund

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for tolv personer, fly med TUI og innkvartering i to villaer på Daphni Villa, Platanias/Maleme, Kreta i perioden 04.08.2018 - 11.08.2018. Totalpris kr. 94.850.

Klager ønsket å ta med hele storfamilien ferie til Kreta for å feire 60-årsdag og 40-års bryllupsdag. De var totalt tolv personer, seks voksne og seks barn i alder 5 - 10 år. Reisen ble bestilt i desember 2017 hos G Travel.

For å sikre seg at turen ble som planlagt og at ikke noe gikk galt, bestilte de hele turen som en pakkereise hos G Travel. Planen var å bo sammen i hus med basseng, slik at de kunne være samlet og slik at barna kunne legge seg om kvelden uten at de måtte ha "barnevakt". Klager ønsket å feriere uten leiebil, i gangavstand til strand, butikk og restauranter, da de var så mange. Klager bestilte to hus like ved siden av hverandre med basseng og alle fasiliteter på Daphni Villa.

Klager fikk beskjed om kansellering av husene den 30.07.2018 kl. 17:22. Årsaken var at feriehusene var kansellert av utleier. Klager fikk omgjort reisen til tre leiligheter på Family Life Caldera Beach med all inclusive. Ferien ble ikke slik de hadde forventet, da de ble fordelt på tre leiligheter et lite stykke fra hverandre.

G Travel hevdet de ville få en flottere og dyrere ferie enn bestilt. Klager skriver at det stemmer at den ble litt dyrere da de i utgangspunktet betalte kr. 94.850. Prisen på klagers nye billetter med bosted og all inclusive var på totalt kr. 103.164. Differansen ble da kr. 8.314 og ikke kr. 23.500 som G Travel har oppgitt. Det ble også krevd turistskatt for tre leiligheter ved ankomst, totalt kr. 612.

Klager synes et gavekort på kr. 3.000 som plaster på såret er i underkant som erstatning for den store endringen som ble gjort med ferien få dager før avreise.

Klager krever et prisavslag på kr. 25.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel mener klager fikk tilbud om det beste alternativet som var mulig å oppdrive på så kort tid. Klager fikk også mulighet til å kansellere hele reisen, men det ønsket de ikke.

G Travel valgte først å gi dem et alternativ som lå lengre fra strand/by, men da mer samlet og med tilgjengelige leiebiler hele oppholdet. Dette tilbudet ble raskt avslått. G Travel ga dem da alternativet med innkvartering på TUIs 4 * familieanlegg Family Life Caldera Beach med All Inclusive som klager takket ja til. Her bodde de da omtrent på samme sted; Platanias/Maleme, som det første bostedet. Caldera Beach har en høyere standard enn Daphni Villa som de opprinnelig bestilte.

Det stemmer at hele reisen ble kr. 8.314 dyrere, og at G. Travel ved en feil nevnte at ferien ville bli 23.500 dyrere. Tillegget er dekket av G Travel. Klager fikk all inclusive inkludert i reisens pris. I den opprinnelige reisen var ingen måltider inkludert. I og med at de fikk ett bedre og dyrere alternativ enn det de opprinnelig hadde bestilt, ser G Travel det slik at de har fulgt opp sin plikt som reisebyrå med å finne et tilsvarende eller bedre alternativ.

G Travel har tilbudt klager ett gavekort på kr. 3.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra G Travel Getaway Haugesund.

Nemnda bemerker

En feriereise bestilt for tolv personer ble avlyst av arrangøren fem dager før avreise. Årsaken var at bostedene - to villaer - i strid med inngått avtale likevel ikke ble stilt til rådighet for arrangøren.

Etter at arrangøren mottok meddelelse fra sin underleverandør ble kunden underrettet i tråd med reglene i pakkereiseloven § 5-1. Kunden ble gitt en mulighet til å heve avtalen, men ville ikke dette så kort tid før avreisedato. Arrangøren kom da opp med to nye alternativer. Det ene var ikke av interesse. Kunden godtok imidlertid endring til et firestjerners hotell med all-inclusive i nærheten av der hvor de opprinnelig skulle ha feriert. Arrangøren betalte mellomlegget mellom de to feriealternativene, kr. 8.314, og har tilbudt et reisegavekort på kr. 3.000. Kunden krever erstatning med kr. 25.000 fordi ferien ikke ble slik man hadde sett for seg.

Hvis kunden ikke hever avtalen etter pakkereiseloven § 5-1 har vedkommende rett til å delta i en pakkereise av tilsvarende eller høyere verdi såfremt dette kan tilbys. I vår sak godtok kunden en endring, og arrangøren betalte mellomlegget.

Pakkereiseloven § 5-3 gir regler om erstatning ved heving eller avlysning. Erstatning kan ikke kreves hvis avlysningen eller den mangelfulle oppfyllelse skyldtes hindring som lå utenfor arrangørens kontroll og som han ikke med rimelighet kunne ventes å ha tatt i betraktning på avtaletiden, og som hverken han eller noen han er ansvarlig for kunne unngå eller avverge følgene av, jfr. pakkereiseloven § 5-3 nr. 2. Nemnda finner i dette tilfellet at hindringen lå utenfor arrangørens kontroll.

Slik nemnda forstår saken har arrangøren gjort det som var mulig for å finne et brukbart alternativ på kort varsel, betalt mellomlegget og har tilbudt et reisegavekort på kr. 3.000.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning i saken.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)