

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Endring av utreisedato grunnet sykdom og dødsfall i nærmeste familie før avreise.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00040

Tjenesteytere

STS Alpereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Eden Rock med halvpensjon 6 dager og vandringspakke med 5 lunsjer i Bad Gastein i perioden 16.07.2016 – 23.07.2016.

Grunnet sykdom med påfølgende dødsfall i klagers familie, fikk de ikke reist før tirsdag 19. juli 2016.

Fredag 15. juli informerte klager STS om situasjonen per telefon til hovedkontoret. De avbestilte flybillettene, siden de ikke ville kunne reise som planlagt, men ønsket å ha mulighet til å på egen hånd reise nedover dersom det ble en mulighet. Klager fikk da beskjed om at de ikke ville kunne delta på vandringsopplegget de hadde bestilt. Det ble gitt uttrykk for at det var en del av standardvilkårene for klagers bestilling. Klager har ikke fått refundert offentlige avgifter knyttet til flybillettene.

Klagers mor døde søndag morgen, og klager bestilte billetter til München og leiebil videre til tirsdag formiddag.

Da klager reiste tirsdag kunne de ikke se at vilkårene tilsa at de ikke kunne delta på vandringspakken. Klager tok derfor kontakt med lokale reiseledere for å få vite hvor dette sto beskrevet. Onsdag 20. juli forklarte reiseleder at dette ikke var beskrevet i vilkårene.

I samsvar med punkt 6.3 i "Alminnelige vilkår for pakkereiser", som klager fikk tilsendt ved avtaleinngåelsen, krever de å få hevet kjøpet og få innbetalingen refundert.

Klager mener Alpereiser beskriver kontakten med dem den 15. juli som en avbestillingssak, men det var aldri ment som en avbestilling fra klagers side. Klager tok

kontakt for å høre om det var mulig å benytte returbilletten for flyreisen dersom de ikke fløy ut den 16. juli som bestilt. Da de ble informert om at dette ikke var mulig, gav de beskjed om at de gjerne ville reise ned på egen hånd. Dette fikk de beskjed om var mulig.

Klager ble ikke orientert om at en kondisjonstest var nødvendig for å delta på den høyalpine vandringen før i tilsvaret fra Alpereiser.

Klager kreve reisens pris refundert, men kan godta en liten avkortning som følge av at de benyttet seg av hotelloppholdet i 4 av 7 netter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet STS Alpereiser dagen før avreisen for å informere om at de ikke kunne reise den 16. juli 2016 pga. sykdom i familien.

Klager spurte STS Alpereiser om de kunne ankomme hotellet noen dager senere, hvilket klager ifølge STS Alpereiser egentlig ikke hadde rett til, men de var imøtekommande og løste det slik at klager fikk bo på hotellet fra tirsdag til lørdag.

Klager fikk beskjed om at dersom de reiste, ville de ikke kunne delta på den høyalpine vandringen i og med at de ikke deltok på hele den bestilte reisen. Vandringstillegget på kr. 4.390 ble derfor refundert, selv om STS ikke var pliktig til å gjøre dette da de tok kontakt så sent som dagen før avreise.

En forutsetning for deltakelse på STS høyalpine vandringer, er at man gjennomfører en kondisjonstest den første dagen på reisemålet. Deltar man ikke på kondisjonstesten, så får man av sikkerhetsmessige årsaker ikke delta i vandringen. Da klager ankom reisemålet, hadde allerede 3 av 5 vandringsdager blitt gjennomført. STS skriver på sin hjemmeside og på klagers reisebekreftelse så er sikkerheten det viktigste på vandringsturene.

Klager kunne ha avbestilt reisen, men valgte å reise noen dager senere enn bestilt. På reisemålet fikk de tilbud om å delta på en enklere alpin vandring, men klager takket nei til dette.

I og med at klager ikke fikk reist den 16. juli som planlagt, ble også flyreisen på hjemreisedagen kansellert. Ved en pakkereise må man benytte seg av utreisen for å ha rett på hjemreisen.

STS har refundert tillegget for vandringspakken på kr. 4. 390.

Det vises for øvrig til brev fra STS Alpereiser.

Nemnda bemerker

Reisen ble avbestilt på grunn av dødsfall i nær familie. Etter nemndas syn er det en forsikringssak. Så vidt nemnda kan forstå, besto pakkereisen i tre elementer, flyreise tur/retur med rutefly, hotellopphold og vandring i høyfjellet.

Når det gjelder avbestilling av flybilletter, legges det til grunn at offentlige avgifter som er innbetalt i billettprisen for seter som ikke er benyttet, skal refunderes kundene. Det gjelder flyseteavgift og flyplassavgifter.

Hotelldøgn som ikke blir benyttet, og som avbestilles tett opp til avreise, er vanligvis ikke refunderbare.

Så vidt nemnda kan se, er det som er betalt i vandringstillegg, kr. 4.390, refundert. Etter nemndas syn har man da ikke lenger noe krav på å få delta på vandringene, men for øvrig må det være opp til den stedlige arrangøren om vedkommende tillater deltakelse de siste dagene. Kondisjonstest er sikkert utmerket i den forbindelse, men nemnda kan ikke se at det er satt som vilkår for deltakelse i fjellvandringene. I den informasjonen som er vedlagt saken, er det kun satt krav til skikkelige fjellsko og til at deltakerne for øvrig har det som betegnes som bra kondisjon.

Ettersom tillegget for vandringene er refundert får dette imidlertid, etter nemndas syn, ikke økonomisk betydning.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler offentlige avgifter/skatter som er beregnet inn i to tur/returbilletter Oslo-München

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)