

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av utgifter til nye hjemreisebilletter på grunn av avbrutt ferie.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

172/14P

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av utgifter til nye hjemreisebilletter på grunn av avbrutt ferie.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie hadde bestilt et opphold på to uker med all inclusive ved hotell Mediterraneo Park på Costa Almeria. De måtte reise hjem en uke tidligere grunnet lite allergivennlig mat, noe de på forhånd ble forsikret om at ikke skulle være noe problem.

Klager kontaktet Solias reiseleder som ringte hotellet og spurte om det var mulig å få tilpasset mat. Den tilpassede maten var de to samme kjøttalternativene til både lunsj og middag hver dag. Som tilbehør til lunsj/middag var det kun poteter og salat som var tilgjengelig med tanke på allergi. Tre av dagene var ikke kjøtt tilgjengelig i det hele tatt. Ved frokosten var det ikke glutenfritt brød tilgjengelig hele uken selv om de forsøkte å be om dette. Det endte opp med at de måtte kjøpe eget brød i en lokal butikk som heldigvis hadde dette.

Hotellet var lite familievennlig. Heisen på hotellet var kun stor nok til én person, noe som medførte at barnevognen måtte bæres opp og ned hver eneste gang de skulle ut av rommet. Barneklubben hadde spansk personale og klagers datter på 3,5 år fikk derfor ikke noen glede av denne.

Det var mange fastboende spanjoler på hotellet og fullt både i bassengområdet, barene og restaurantene. Ved alle måltidene var det et enormt lydnivå i restauranten og de måtte sitte og rope til hverandre over bordet.

Klager kontaktet reiseleder pr. telefon for å få plass på et tidligere fly hjem.

Han fikk da inntrykk av at billettene kun ville koste kr 250 pr. person.

Da reiselederen kom på hotellet og de skulle betale billettene, ble klager helt satt ut da kvitteringen viste totalt 750 euro. Klager fikk da opplyst at når man er i Spania, så skal det brukes euro.

Klager har betalt totalt kr 29.361 for en ferie de måtte avbryte halvveis ut i oppholdet grunnet feilaktig informasjon fra Solia. Klager krever utgiftene til nye hjemreisebilletter refundert.

Solia har i det vesentlige anført:

Solia har et system der det noteres alt som blir lovet kundene i forbindelse med en reise. Det er ingenting som er notert i klagers bestilling om at det har vært noen kontakt med hotellet før avreise med forespørsel om hvilken mat som serveres i hotellets restaurant.

Klager kontaktet Solias reiseleder for å få hjelp til å kontakte hotellet i forbindelse med spesialmat, og dette ble fulgt opp fra både Solias personale og hotellets kjøkkensjef.

Bassengområdene på hotellet er svært barnevennlige og det er også aktiviteter og underholdning lagt til rette for barna. Heisene er små, men det er fullt mulig å få med seg en barnevogn sammen med 1-2 personer. Det er ikke fastboende spanjoler på hotellet, men ferierende, og Solia kan ikke se at det faktum at det er spanske gjester på et hotell i Spania kan være grunnlag for refusjon.

Klager kontaktet deretter Solia for å bestille en reise hjem, uten å nevne noe om at dette skyldtes problemer med hotellet som de bodde på. Billettene ble ordnet og klager ba ikke på noe tidspunkt om noen annen type hjelp eller la fram andre problemstillinger. Det er beklagelig at det ble en misforståelse rundt prisen for hjemreisebillettene. 250 euro pr. billett er en fast pris som gjelder ved kjøp av nye hjemreisebilletter.

Solia har gjort sitt ytterste for å hjelpe klager og hans familie ut fra den informasjon de har gitt. Solia finner ikke grunnlag for å refundere klagers utgifter til nye hjemreisebilletter.

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.

Reklamasjonsnemnda har gjennomgått klagen og de tilsendte dokumenter.

Nemnda legger til grunn at det før reisen ble foretatt ikke er kommunisert noe til arrangøren som har blitt oppfattet som et behov for spesialmat, ettersom det ikke er notert noe om dette i bestillingen.

Et slikt ønske ville medført såpass mye ekstraarbeid og planlegging for hotellets kjøkken at det utvilsomt ville ha blitt kommunisert til hotellets ansvarlige.

Da matallergien ble tatt opp med arrangørens stedlige representant, legger nemnda til grunn at vedkommende var i kontakt med kjøkkenet for å formidle ønsket om glutenfri mat. At matutvalget da blir mindre enn for de øvrige gjestene anses ikke som en mangel.

Når det gjelder barnevennlighet, tar nemnda til etterretning at hotellet karakteriseres som barnevennlig av andre som har bodd der. Det faktum at det bodde mange spanske gjester på hotellet er heller ingen mangel. Det tyder tvert i mot på at det er et godt hotell. Når man er i utlandet må man regne med at skikkene er annerledes enn hjemme, hvilket kan gi seg utslag i lydnivået.

Klageren opplyser videre at det kun var plass til en person i heisen og at barnevognen måtte bære opp trappene. Dette blir imøtegått av Solias saksbehandler, som selv har bodd på hotellet med små barn og som kjenner fasilitetene. Det kan heller ikke anses som en mangel i pakkereiselovens forstand at barneklubben hadde spansktalende personale.

Nemnda tar videre til etterretning at klageren valgte å avbryte ferien uten å kontakte stedlig representant for å forsøke å få byttet hotell. Hjemreisebillettene er solgt i Spania og ble følgelig priset i euro.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan etter dette ikke se at reisen led av en mangel som kan føre til prisavslag eller erstatning. Slik nemnda ser saken er det leverte produkt i samsvar med bestillingen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.