

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på 50 % av reisens pris samt erstatning for utgifter i forbindelse med bagasje og utsjekk fra hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

212/14P

Tjenesteyter

Go International

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på 50 % av reisens pris samt erstatning for utgifter i forbindelse med bagasje og utsjekk fra hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte den 9. februar en reise til Kypros med avreise 30. juli.

Klager mottok bekreftelse på bestillingen, og bestilte tilslutningsbilletter fra Stavanger til Oslo. Klager mottok ikke reisedokumentene og måtte selv purre på dem den 14. mars.

Da klager mottok reisedokumentene oppdaget hun at avreisedato var endret fra 30. juli til 31. juli. Dette hadde de ikke fått noe som helst informasjon om, og heller ingen mulighet til å påvirke om var greit for dem. Da klager allerede hadde bestilt flybilletter til Oslo, passet dette dårlig. Hun gikk inn i en langvarig dialog med reiseselskapet om å få dekket flybillettene til Oslo. De kom ikke frem til en løsning før 26. juni. Reiseselskapet dekket da flybillettene til Oslo og flyttet dem til avreise 29. juli.

For klager som er student og var midt i eksamenstiden da alt dette pågikk, medførte det mye merarbeid og bekymringer.

Da de skulle sjekke inn på Oslo lufthavn Gardemoen, var de flyttet fra charterreise til rutefly. Klager hadde forhåndsbetalt for bagasjen til Go Syden, men dette var ikke registrert og de måtte betale 600 kr ekstra for bagasjen. Da de landet på flyplassen på Kypros var det ingen representanter fra reiseselskapet der. Inkludert i pakken de hadde kjøpt var transport fra flyplassen til hotellet. De sto derfor lettere forvirret i ca.15 min før to sjåfører kom. Sjåførene viste klager listene, hvor de ikke sto oppført.

Da det var kveld og reiseselskapet ikke har vakttelefon var det en svært ubehagelig opplevelse. Flyet hadde landet i Sør-Kypros og klager og hennes reisefølge skulle til nord, dvs.

de måtte krysse grensen. Den ene sjåføren ringte da til sin leder og etter flere samtaler frem og tilbake valgte han og ta dem med.

Under kjøreturen var sjåføren på telefon med hotellet de skulle til gjentatte ganger. Det viste seg at det ikke var ledige rom på hotellet de skulle til. Etter mye frem og tilbake ankom de hotellet og fikk likevel rom for natten. Før frokost neste dag tok de kontakt med resepsjonen, men det var ikke noe ledig og de hadde ikke svar på om de ville få rom i løpet av dagen. Rundt kl. 14 kontaktet klager reiseselskapet pr. telefon og fikk da beskjed om at alt var i orden. I resepsjonen fikk de beskjed om å komme tilbake etter kl. 17. Det viste seg at de i følge hotellets informasjon skulle ha vært der fra 17. - 24. juli.

Klager kontaktet Go Syden og uttrykte sin bekymring over hjemreisen siden alt bare hadde vært rot. De ble da lovet at alt var i orden og at de skulle få beskjed via sms om hentetidspunkt for transfer til flyplassen så snart Go Syden hadde det.

Dagen før avreise kontaktet klager resepsjonen og fikk da beskjed om at det ikke stemte at de skulle reise 5. august, men 7. august. Dette skapte en del uro hos klager og hennes reisefølge som hadde hotell i Oslo og flybilletter til Stavanger.

Ved kontakt med Go Syden så snart de åpnet på avreisedagen fikk de beskjed om at dette ikke stemte og at de skulle kontakte hotellet. De fikk også avreisetidspunktet som skulle være kl. 17.00.

Da klager skulle sjekke ut fra hotellet fikk de beskjed om å betale for sen utsjekk.

Ved ny kontakt med Go Syden hevdet de at deres lokale representant hadde informert om dette. Under hele oppholdet hadde det ikke vært en eneste representant på hotellet. Hele ferien var preget av rot, merarbeid og stress fra begynnelse til slutt.

Klager krever utgiftene til innsjekk av bagasje erstattet med kr 600 og for sen utsjekk erstattet med kr 362. I tillegg krever klager et prisavslag på 50 % av reisens pris, kr 6.000.

Go International har i det vesentlige anført:

Klagen er forelagt Go International ved Pakkereisenemndas brev av 15. oktober 2014 med frist på tre uker til å komme med et tilsvarende svar i saken.

Go International har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klager har Go International anført i sitt svarbrev på klagen at de vil refundere klagers utgift i forbindelse med innsjekk av bagasjen. Når det gjelder utgiften for å beholde rommet utover fristen for utsjekk fra hotellet kl. 12, er dette noe man må betale for selv og de finner ikke grunnlag for å dekke dette.

Go International har beklaget alt rotet med datoene og har tilbudt klager en rabatt på 5 % ved bestilling av en ny reise.

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 avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Go International har ikke kommentert klagen og har ikke kontaktet sekretariatet for Pakkereisenemnda. Arrangøren er informert om at Reklamasjonsnemnda kan legge klagerens versjon til grunn dersom denne ikke bestrides av arrangøren.

Nemnda legger etter dette til grunn av det var svært mye rot med billetter og hotellbestilling, samt med transfer og retur. Utreisedato ble endret uten at de reisende, som var avhengige av å kjøpe tilslutningsbilletter, fikk beskjed om det. Videre ble reisen flyttet fra charterfly til rutefly, hvilket medførte at klagerne tapte det de hadde innbetalt for bagasjen hos charterselskapet. De måtte betale på nytt til ruteselskapet. Transfer mellom flyplass og hotell var ikke ordnet og skapte en svært ubehagelig situasjon sent på kvelden da reisen medførte at de måtte krysse grensen mellom sør- og Nord-Kypros. De ble til slutt tatt med av en av sjåførene.

Hotellet var ikke informert om at de skulle komme og hadde egentlig ikke plass til dem. De fikk etter en del om og men et rom for den første natten. Dagen etter var de helt i uvisse om hvor de skulle bo. De hadde jevnlig telefonkontakt med Go International, uten at det gjorde saken klarere. Til slutt fikk de rom på det opprinnelige hotellet, hvor Go International hadde booket dem inn på helt feilaktige datoer.

Når det gjaldt hjemreisetidspunktet, opererte hotellet med en helt annen dato enn det klagerne hadde fått oppgitt av arrangøren. Hotellet hevdet at de først skulle reise hjem den 7. august. Det ble ikke gitt beskjed fra noen om at de måtte sjekke ut av rommet før kl. 12.00 hvis de skulle unngå å betale ekstra for sen utsjekking.

Ingen av de norske reisende hadde for øvrig fått en slik beskjed

Klageren har anført at ferien ble delvis ødelagt fordi de konstant gikk med en klump i magen og engstet seg for hjemreisen og hvilke utfordringer den ville medføre når en så upålitelig arrangør skulle stå for transfer til flyplass og flybilletter tilpasset det faktum at hadde bestilt et hotellrom i Oslo fra 5. august og flybilletter videre til Stavanger.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at reisen led av så store mangler at klagerne bør få et prisavslag på 30% av reisens pris samt få dekket kr 600 i ekstraavgifter med bagasje og utlegg for sen utsjekking.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 3.500, samt får erstattet kr 600 i bagasjeavgifter og dokumenterte ekstraavgifter i forbindelse med sen utsjekk fra hotellrommet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.