

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av hotellkostnad i henhold til garanti.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

263/14P

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellkostnad i henhold til garanti.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende var seks personer som skulle reise til London og de hadde bestilt tre dobbeltrom. To personer i reisefølget, som skulle bo på samme rom, hadde tegnet Ticketgaranti som gjør det mulig å avbestille reisen uansett årsak.

Den ene av disse hadde ikke anledning til å reise, og måtte avbestille.

Hun fikk da kun tilbakebetalt flyreisen, men ikke hotellrommet.

Begrunnelsen til Ticket var at denne personen bodde på dobbeltrom sammen med en annen person i reisefølget. Siden en av dem fortsatt skulle reise, ble ikke dobbeltrommet avbestilt. Klager mener at det ikke er dekning for dette i vilkårene for Ticketgarantien. Her fremgår det følgende: «Noen ganger skjer det uforutsette hendelser. Kanskje blir du beordret på jobb, eller faktisk får drømmejobben som du lenge har ønsket deg. Kanskje blir du værfast, eller får en ny kjæreste og ønsker å bli hjemme. Kanskje kolliderer reisen med et bryllup eller jubileum du gjerne skulle vært med på. Med Ticketgaranti kan du avbestille reisen i slike situasjoner.»

Ticket viser i sin begrunnelse til følgende vilkår: «Eventuelle merkostnader for medreisende omfattes ikke av Ticketgarantien og erstattes ikke. Dersom det for eksempel er bestilt et firesengsrom og en av de reisende avbestiller, øker kostnaden for de tre andre reisende ved endring til tresengsrom.»

Klager mener at dette ikke er helt treffende for deres situasjon. Det har ikke oppstått noen «merkostnad» for den ene som reiser ved at den andre avbestiller. Slik Ticket fremstiller det, vil en aldri få tilbakebetalt hotellrommet dersom to personer reiser sammen, og den ene må avbestille. Dette harmonerer dårlig med eksempelet om kjærestepar, som Ticket selv trekker frem i sin markedsføring av Ticketgarantien.

I praksis gjelder Ticketgarantien fullt ut kun i tilfeller hvor begge reisende avbestiller. Dette fremgår på ingen måte i vilkårene. En slik begrensning i Ticketgarantien burde fremgått klart i vilkårene, særlig tatt i betraktning at markedsføringen retter seg mot forbrukere.

Klager krever kostnaden for hotellrommet refundert med kr 2.250.

Ticket har i det vesentlige anført:

Grunnen til at kun flybilletten, og ikke hotellet, refunderes, er at hotellrommet ikke ble avbestilt. De skulle opprinnelig bo to personer i rommet. På avbestillingstidspunktet var det ikke enkeltrom tilgjengelig, gjennom Tickets leverandør.

Derfor ble dobbeltrommet beholdt av kunden.

Ticket viser til vilkårene som ble sendt til klager ved bekreftelse av reisen, og viser spesielt til følgende:

«Reisen må avbestilles i sin helhet. Deler av et produkt refunderes ikke (for eksempel ubenyttet retur).

Eventuelle merkostnader for medreisende omfattes ikke av Ticketgarantien og erstattes ikke. Dersom det for eksempel er bestilt et firesengsrom og en av de reisende avbestiller, øker kostnaden for de tre andre reisende ved endring til tresengsrom.»

Reisen er ikke avbestilt i sin helhet. Hotellrommet ønsket kunden å beholde, men med en ubenyttet seng. Merkostnaden i så måte er at rommet ble dobbelt så dyrt for vedkommende som beholdt rommet. Man betaler prisen dobbeltrommet koster, men benytter det som et enkeltrom.

Ticket finner på bakgrunn av dette ikke grunnlag for å refundere kostnaden for hotellrommet.

Nemnda bemerker:

Saken gjelder tolkning av Tickets avbestillingsvilkår. Disse er delvis referert av begge parter i partenes anførsler.

Slik reklamasjonsnemnda ser saken, har Ticket refundert det beløpet den som avbestilte reisen har krav på. Det står eksplisitt i vilkårene:

«Eventuelle merkostnader for medreisende omfattes ikke av Ticketgarantien og erstattes ikke».

Som eksempel er det vist til at hvis en person på et firesengs rom avbestiller, må de tre gjenværende reisende betale romprisen for et firemannsrom. De samme reglene anvendt på et dobbeltrom fører til at så lenge dobbeltrommet beholdes, må den gjenværende gjesten betale det rommet koster.

Det fremgår av korrespondansen at Ticket har forespurt hotellet om det kan skaffes et enkeltrom, og at de har fått negativt svar på forespørselen. Alternativet for den gjenværende gjesten var eventuelt å avbestille turen hvis også denne reisende hadde tegnet avbestillingsforsikring.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren har krav på kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, 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.