

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet problemer med hotell da reisebyrået reserverte rom til feil dato.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00279

Tjenesteytere

G Travel Getaway Molde

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for tre par som bestilte fly Molde - Orlando i perioden 08.02.2016 - 21.02.2016, seks netter på DoubleTree by Hilton Universal Orlando 08. - 14.02.2016 og en uke cruise med RCCL Freedom of the Seas 14. - 21.02.2016. Totalpris inkl. flyreise pr. par kr. 45.624.

Klager hadde en lang og ukomfortabel flyreise og det var trangt mellom seteradene. Det oppstod turbulens og i flere timer måtte klager sitte med beltene på uten mulighet til å strekke på bena.

Ved ankomst viste det seg at rommene var reservert til 8. februar 2017 og ikke 8. februar 2016. Etter mange telefonsamtaler fant resepsjonen et hotell med tre ledige rom. Klager måtte ta drosje til Quality Inn & Suites Orlando. Rommene betalte en i reisefølget for. Rommene fremstod ikke som rene og det luktet kloakk og mugg. Frokosten var ikke som forventet.

Etter telefonsamtale med G.Travel Getaway, fremskaffet de innkvartering på DoubleTree by Hilton Orlando at Sea World. Klager har anført at det luktet fra sluket, men de valgte å bli værende da de ikke ønsket å bruke mer tid på å bytte hotell.

Klager brukte mye tid på å ordne opp. De hadde planlagt flere utflukter på forhånd, noe av dette fikk de tid til, men noen utflukter fikk de ikke tid til da de måtte bruke tid på å bytte hotell sent på kvelden, telefonsamtaler og venting på telefon, endring av hotell, flytting og ny innkvartering.

Klager anfører at det refunderte beløpet som G.Travel Getaway viser til, gjelder de utgiftene klager fikk i Orlando i tillegg til det som var betalt før avreise Norge. Klager

anfører at dette var utgifter til overnatting, frokost, telefonsamtaler til reisebyrået i Norge og drosje fra opprinnelig bestilt hotell og til andre overnattingssteder. Klager har ikke fått refundert noe av det de betalte for ved kjøp av reisen.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Opprinnelig var DoubleTree by Hilton Universal Orlando bestilt for seks netter inkl. frokost. Da dette var bestilt på feil årstall, endte det med en midlertidig løsning de to første nettene og klager betalte for disse to nettene selv. De fire siste nettene ble bestilt av G Travel Getaway Molde på et annet hotell, DoubleTree by Hilton Orlando at Sea World uten frokost inkludert.

På turistklasse vil de fleste oppleve at det er trangere enn ønsket. Byråets erfaring etter mange år med salg av flybilletter er at Lufthansa er av de bedre. Men det er selvfølgelig varierende kvalitet og plass også der, avhengig av flytype og alder på fly. Det er normalt at det ved måltider oppstår uenighet om man skal ha seteryggen ned eller opp, hvem skal ta hensyn til hvem osv. Dette blir veldig individuelt og ikke et problem reisebyrået kan ta ansvar for. At værforholdene var vanskelig er også vanskelig å vite om på forhånd og ikke noe noen kan holdes ansvarlig for.

Etter kvitteringer og krav fra klager er det tilbakebetalt utlegg for to overnattinger, drosje mellom hotellene ved flytting, telefonutgifter og frokoster alle dagene i Orlando. Da klager har fordelt betalingen/lagt ut for hverandre er refusjonen ikke lik pr. par.

Følgende er refundert:

A: kr. 1.761 + kr. 881 totalt kr. 2.642

B: kr. 7.502 + kr. 2.203 totalt kr. 9.705

C:: kr. 5.572 + kr. 881 totalt kr. 6.453

Totalt refundert kr. 18.800 for to overnattinger, drosje, telefon og frokoster.

I tillegg har G.Travel Getaway Molde tilbudt å utbetale kr. 4.000 pr. par som kompensasjon. Dette ble avslått av klager.

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

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

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det er klaget over flyreisen. Arrangøren er ikke ansvarlig for hendelser som skjer under en flyreise på grunn av dårlig vær, turbulens etc. fordi dette ligger utenfor arrangørens kontroll.

Vanligvis garanteres heller ikke flytype da det er flyselskapet som avgjør hvilken flytype som til enhver til trafikkerer en strekning. I dette spesielle tilfellet er det imidlertid presisert i korrespondansen mellom partene at klagerne skulle reise med en Airbus 380, som beskrives som "et fantastisk fly". Flyet som trafikkerte strekningen var en Airbus Industri A321 som klagerne oppfattet som trangt. Det er følgelig ikke samsvar mellom tilbudet av 23. april 2015 og det som ble levert.

Når det gjelder oppholdet i Orlando legger nemnda klagerne beskrivelse til grunn. Arrangøren bestilte hotellrom ett år senere enn reisen fant sted. Dette medførte at klagerne både fikk dårligere hotellværelser, følte seg utrygge og fikk sitt program delvis amputert på grunn av hotellbytter etc. Arrangøren har i ettertid erstattet de direkte utleggene som påløp, og har tilbudt et prisavslag på kr. 4.000 pr. par. Klagerne har krevd kr. 16.000.

Totalprisen for reisen pr. par er oppgitt til kr. 45.624. Av dette utgjorde cruisedelen kr. 22.574, hvilket utgjør ca. 50%. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne får et prisavslag på 40% av den resterende delen av reisen, hvilket avrundet utgjør kr. 9.000. Nemnda har også lagt en viss vekt på at klagebehandlingen må sies å ha vært svært sendrektig.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 9.000 pr. par, totalt kr. 27.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

