

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at klager ikke fikk bungalower ved siden av hverandre som lovet. Flyet fra Bergen ble kansellert og reisens pris ble høyere pga. tilslutningsbillettene da de valgte å reise fra Oslo.

## Dato

09.10.2015

## Saksnummer

19/15P

## Tjenesteyter

Detur Norway AS

## Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at klager ikke fikk bungalower ved siden av hverandre som lovet. Flyet fra Bergen ble kansellert og reisens pris ble høyere pga. tilslutningsbillettene da de valgte å reise fra Oslo.

## Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie i tre bungalower med all inclusive på Thalassa Sousse Hotell i Sousse, Tunisia. Fire i reisefølget bestilte utreise fra Bergen og tre fra Oslo Lufthavn.

Flyet fra Bergen ble kansellert og klager ønsket å kansellere sin reise fra Oslo. Av reisekonsulenten fra Detur fikk hun beskjed om at dersom de valgte å kansellere, ville de ikke få igjen depositumet. Klager innrømmer at hun burde ha sjekket vilkårene, men hun stolte på beskjeden hun fikk fra Detur.

Selv om prisen fra Oslo var lavere enn fra Bergen ble reisen dyrere grunnet at klager måtte fly fire i reisefølget fra Vestlandet til Oslo.

Kriteriet for klagers bestilling av reisen var at de skulle få 3 bungalower ved siden av hverandre, noe Deturs reisekonsulent garanterte. Klager brukte de 3 første dagene på reisemålet i dialog med reiseledere og hotellet for å få det de var blitt lovet uten å lykkes. Disse dagene ble ikke feriedager, men dager med frustrasjon, stress og avtaler med resepsjonen og reiselederne for å finne en løsning. De første dagene bodde klager i to forskjellige ender av hotellet og hvorav to av rommene var dobbeltrom og ikke bungalows som lovet.

Klager betalte ikke noe ekstra for bungalower ved siden av hverandre. Men hadde de ikke fått den garantien de fikk, ville de ikke valgt å reise med Detur.

På flyet informerte de over høytaleren at passasjerene kunne handle om bord enten kontant eller med kort. Men det viste seg at kortterminalen ikke fungerte, noe de først ble informerte om da de fikk varene. Dette gjaldt tur/retur. Med den elendige kursen på norske kroner, var det lite interessant å betale med norske kontanter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Detur Norway har i det vesentlige anført:**

Detur informerte klager om kanselleringen av flyet fra Bergen til Tunisia den 11. august, 54 dager før avgang. I henhold til Alminnelige vilkår for Pakkereiser (pkt 5.2) skal grensen for avbestilling mot et administrasjonsgebyr ikke overstige 42 dager. Detur har satt sin grense til kun 30 dager før avreise. Mot et administrasjonsgebyr kunne reisen blitt avbestilt inntil 30 dager før avreise.

Prisene justeres hele tiden i tråd med markedsprisene, kanskje flere ganger om dagen. I henhold til den opprinnelige prisen på reisen fra Bergen, som var på kr 7.805 per person, ble det så bestilt fra Oslo til kr 6.490 per person. Altså en forskjell i pris på kr 1.315 per person. I henhold til prisen på reisen fra Oslo så var den på kr 5.790. En forskjell på kr 700 per person, noe som er helt i tråd med prisendringene i markedet.

Det er korrekt at det ble bekreftet rom ved siden av hverandre fra destinasjonen, noe som skyldes en feil fra reisekonsulenten. Detur forsøker å oppfylle gjestenes ønsker, men kan aldri gi noen garanti, selv om hotellet gir positiv tilbakemelding. Deturs erfaring med hotellene er at de ofte har problemer med å planlegge og etterkomme ønsker, derfor kan ønsker «noteres» men aldri garanteres. Guiden som fulgte klager til hotellet ble kontaktet med en gang, samt to andre guider de påfølgende dagene uten at de klarte å få hotellet til å rydde opp i situasjonen på en tilfredsstillende måte. Reisefølget ble flyttet nærmere hverandre, men dessverre ikke ved siden av hverandre som lovet.

Detur viser til sine nettsider vedrørende betaling om bord på flyene. Dersom betalingsterminalene ikke fungerer, er dette forhold utenfor Deturs kontroll.

Detur har valgt å tilby klager 10 % av reisens pris, kr 4.067 eller et reisegavekort på kr 6.000.

Det vises for øvrig til brev fra Detur.

### **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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2 - Avbestilling mot vederlag - har kunden rett til å avbestille reisen mot et administrasjonsgebyr som ikke må overstige kr 500 frem til det er 42 dager igjen til avreisedøgnet. Arrangøren har plikt til å gi kunden

opplysninger om avtalevilkårene før avtalen inngås, jfr. pakkereiseloven § 3-3. Det kan ikke ha blitt gjort i dette tilfellet.

Det er opplyst at reisen fra Bergen ble kansellert av arrangøren 54 dager før avreise. Kanselleringen skjedde fordi det var for få tilmeldte på turen fra vestlandet. Reisen fra Oslo skulle gå etter planen. Nemnda legger til grunn at klageren på dette tidspunkt i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.5.2 hadde rett til å avbestille reisen.

Slik nemnda tolker det som er fremlagt, ble klageren imidlertid gitt feilaktige opplysninger av Detours salgsrepresentant da hun ønsket å avbestille reisen for passasjerene fra Oslo. Det fremgår av en udatert mail at en reisekonsulent ved navn Maria Amalitskaja opplyste at klagerens billetter ikke kunne avbestilles fordi avbestillingsfristen var gått ut. Dette forholdt klageren seg til. De av reisefølget som hadde fått turen kansellert, bestilte da isteden ny pakkereise fra Oslo, og tilslutningsbilletter fra Bergen. Turen ble noe dyrere, fordi senere bestilling medførte at markedsprisen endret seg.

Som det fremgår av gjennomgangen ovenfor, ble det bestilt nye billetter til de av reisefølget som kom fra Bergen fordi det feilaktig ble opplyst av arrangørens representant at de som skulle reise fra Oslo ikke kunne avbestille turen. Slik nemnda ser saken bør arrangøren betale de meromkostningene klageren ble påført pga dette, dvs. kr 700 per person for fire personer, totalt kr 2.800.

Det ble i tillegg garantert at klagerne skulle få tre bungalower ved siden av hverandre. Dette var viktig for dem, blant annet fordi det var små barn i begge familier. Planen var derfor å tilbringe kveldene samlet og i nærheten av der begge barna sov. Dette var en vesentlig forutsetning for klagerne, og det ble bekreftet fra arrangørens side at de ville få bungalower ved siden av hverandre. Arrangøren har i ettertid opplyst at å gi en slik bekreftelse var feil av konsulenten, fordi det er hotellet som fordeler rommene.

Ette nemndas syn må det konkluderes med at klageren ikke har fått levert det produktet som ble lovet. Reisen lider følgelig av en mangel. At arrangøren har gitt feilaktige opplysninger kan ikke lastes klageren.

Etter en samlet vurdering finner Pakkereisenemnda at klageren bør få et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. Kr. 8.300. Feilen førte til flytting innen hotellet og til at en del av den tiden som skulle benyttes til ferieaktiviteter i stedet ble brukt til samtaler og avtaler med hotell og guider. I tillegg til prisavslaget kommer erstatning for ekstraavgifter til billetter som ble påført klagerne fordi det feilaktig ble opplyst at reisen ikke kunne avbestilles. Dette beløper seg til kr 2.800.

Det er også klaget over manglende mulighet til handling med kredittkort om bord på flyet. Nemnda kan ikke se at arrangøren kan holdes ansvarlig for dette.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at at det blir gitt prisavslag og erstatning med til sammen kr 11.100.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN LØKEN, Ving Norge AS, Ellen Pytte 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*