

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Hotellstandard, utflukter, avbrutt ferie grunnet manglende tiltro til reisearrangøren og organisering av reisen.

Dato

21.01.2021

Saksnummer

2020-03316

Tjenesteytere

Up Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer, fly fra London tur/retur, hotell, utflukter, flybilletter og leiebiler på rundreisen i Norge i perioden 10.08.2020 - 30. august 2020. Totalpris 186 326 kroner.

Klagen dreier seg om:

- Hotellstandard
- Feil rom
- Mangelfull rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Beliggenhet
- Utflukter
- Leiebil

Klager anfører at de avbrøt ferien fordi de ikke hadde tiltro til UP Norway som reisearrangør fordi utflukter ble kansellert og fordi de ikke var tilfredse med standarden på innkvarteringen som de beskriver som utilfredsstillende, usunn og ikke trygg, noe som førte til at klagers kone ble syk.

Da klager avbrøt ferien, gikk de glipp av mange utflukter og hotellovernattinger. Klager skriver til UP Norway at de ønsker en detaljert oversikt over reisens pris.

Klager har ikke fremsatt noe økonomisk krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

UP Norway anfører at klager hevder de ikke har levert en trygg pakkereise der familien har hatt tillit til gjennomføring av bookede fasiliteter og aktiviteter, og har spesifisert dette i et eget vedlegg til Pakkereisenemnda. UP Norway skriver videre at klager hevder at Up Norway har belastet ham for dekning av nye retur-flybilletter for avbrutt reise.

Up Norway bestrider påstandene fra klager, men har likevel tilbudt klager det de anser som en rimelig kompensasjon. Up Norway kan heller ikke se at det fremsatt et konkret erstatningskrav relatert til klagen, og at det heller ikke foreligger grunnlag for et slikt krav.

Klager har kjøpt en skreddersydd pakkereise der alle reisens elementer er detaljert beskrevet i en digital reiseplan. Reiseplanen ble godkjent av klager før reisen startet. Grunnet dårlige værforhold ble noen av reisens planlagte aktiviteter kansellert og/eller endret underveis. Klager har informert Up Norway om misnøye med deler av reisen underveis, og Up Norway har bistått med endringer i den planlagte reiseplanen.

På dag 13 av 19 besluttet klager å avbryte resten av reisen. Up Norway kansellerte følgelig resterende aktiviteter og Up Norway sørget for ny hjemreise etter gjestens ønske. For aktiviteter som ble kansellert som følge av værforhold, samt for opphold og aktiviteter der klager ikke har vært fornøyd, har Up Norway tilbudt en total refusjon på 11 140 kroner som tilsvarer 6 % av reisens totale verdi. I tillegg har Up Norway dekket nye flybilletter og ny overnatting i 2 døgn i forbindelse med reisens avbrudd, verdi 23 009 kroner. I henhold til Up Norway sine vilkår, har arrangøren ikke refundert resterende elementer etter reisens avbruddsdato, se <https://upnorway.com/terms-and-cookies>

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Up Norway AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 4 personer, fly fra London tur/retur, hotell, utflukter, flybilletter og leiebiler på rundreisen i Norge i perioden 10.08.2020 - 30. august 2020. Totalpris 186 326 kroner.

Klager har fremmet krav begrunnet særlig i dårlig hotellstandard, støy, mangelfull renhold, mangelfull reiselederservice, dårlig kvalitet på leiebil, lang reise til flyplass og avbrutte utflukter. Selv om tjenesteyter i sine vilkår har tatt forbehold om endringer av aktiviteter underveis begrunnet i værforhold, mener nemnda at det er et avvik fra avtalen i forhold til hva klager betalte for og hva han fikk. Tjenesteyter har tilbudt klager en refusjon på 6 % som tilsvarer 11 140 kroner. I tillegg har tjenesteyter dekket nye flybilletter og to overnattingsdøgn etter at klager avbrøt reisen som tilsvarer en utgift på 23 009 kroner. Klager besluttet å avbryte reisen på dag 13 av 19 dager av den totale reisen. Slik nemnda vurderer det, var det ikke tilstrekkelig grunnlag for å avbestille reisen. Up Norway AS har lagt godt til rette for klager da avbestillingen kom ved å bestille nye

returbilletter og hotellopphold. Nemnda mener likevel at klager skal gis medhold i et noe større prisavslag enn det som er tilbudt da særlig begrunnet i at det kvalitetsmessig er et avvik fra hva klager har bestilt og hva han har fått. Nemnda settes prisavslaget skjønnsmessig til 25 000 kroner, fratrullet 11 140 kroner som klager allerede har blitt tilbudt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)