

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Danmark, 25. - 31. juli 2010.

Dato

..

Saksnummer

155/10

Tjenesteyter

Colorline

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Colorline

Antall reisende: 11

Reisens pris: kr.15.480

Saken gjelder:

Reise til Danmark, 25. - 31. juli 2010.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte i mars/april 2010 et hus for elleve personer på Ho Feriesenter da de var tre familier med fem små barn som ville feriere sammen i Danmark.

Da de har små barn og også ville utnytte kveldene i ferien, var det viktig å være i sammen hus. I tillegg ville de ha litt luksus, så de bestilte med boblebad, sauna og vaskemaskin.

Ved innsjekking den 25. juli oppdaget klagerne at det på billetten stod to enheter i stedet for en, og hjemreisen var forflyttet med en dag, fra den 31. juli til 1. august. Klagerne tenkte at det måtte være skrivefeil. Det viste seg imidlertid at de hadde fått to enheter uten den luksusen klagerne hadde bestilt. Disse husene stod tett i tett, men det hjalp lite da det ikke var vær til å sitte ute, så de måtte sitte i hver sin leilighet. Dette gjorde at familiene ble mye delt, både med tanke på måltidene og kveldende. De kontaktet Colorline, men Colorline fant ikke noe annet hus,

Hjemreisedatoen var en skrivefeil.

Colorline har i ettertid opplyst at de ringte klagers telefonnummer og snakket med en mann, og at de hadde opplyst om endringen. Colorline sier også at de har sendt en mail til klager med disse opplysninger. Klager har hørt med samboeren, og han har ikke mottatt noen

samtale på klagers telefon. Klager kan heller ikke se at Colorline har sendt noen mail. Klager har bedt opplyst om når samtalen fant sted og når mailen ble sendt, men har ikke fått svar. Klagerne ønsker en form for kompensasjon, helst tilbakebetalt pengene.

Colorline har i det vesentlige anført:

Reisefølget bestod av 11 personer, og de ønsket i utgangspunktet å bo sammen. Kundebehandleren oppfattet det slik at de ønsket en så rimelig reise som mulig, og at det var grunnen til at de ønsket å bo sammen. Det ble bestilt på Ho feriesenter. Det viste seg etterpå at Ho feriesenter ikke godtok ett barn ekstra i en 10 personers leilighet. Kundebehandleren ringte da klagers telefonnummer og snakket med en mann. Hun forklarte at reisefølget ville få to boenheter i stedet for en, og at Colorline skulle gjøre sitt beste for at de skulle få bo ved siden av hverandre, Kundebehandleren forklarte at dette skulle Colorline ta på sin kappe, og at reisefølget ikke skulle betale noe ekstra. Hun fikk beskjed om at dette hørtes bra ut, men at det ikke var han som «styrte opplegget» men kunne ikke se noe problem med det, og han skulle bringe dette videre, så skulle de heller ringe kundebehandleren om det viste seg å være noe problem. For sikkerhets skyld sendte kundebehandleren en ny bekreftelse der det står at de får to enheter og ikke en.

Siden Colorline ikke hørte noe fra klagerne før avreise, regnet de med at dette var i orden, og Colorline kan dessverre ikke se at de kan gjøre noe med dette i ettertid.

Colorline har i denne saken full tillit til sin kundebehandler, og er sikre på at hun snakket med en i reisefølget. Hvorfor denne beskjeden ikke er brakt videre til resten av følget kan ikke Colorline si noe om, men gjestene har fått to boenheter i stedet for en og dermed en dyrere reise til samme pris som en boenhet (diff NOK 5.690).

På bakgrunn av ovennevnte mener Colorline at kravet om refusjon av reisens pålydende er urimelig.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det er i dette tilfellet ikke uenighet om at klagerne opprinnelig bestilte en boenhet. Det er heller ikke bestridt at de fikk to boenheter. Det er således ikke tvil om at klagerne fikk noe annet enn opprinnelig avtalt. Spørsmålet blir om det i ettertid en inngått en endringsavtale der klagerne aksepterte to boenheter i stedet for en.

Om dette står det påstand mot påstand.

Det er i saken kun fremlagt to reisedokumenter. Begge viser en leilighet for 10 personer. Colorline har ikke fremlagt den nye bekreftelsen der det skal stå to boenheter i stedet for en. Klagerne opplyser at de først ble kjent med dette da de kom på kaien og hentet billettene.

Klager har bedt opplyst når kundebehandleren skulle ha ringt om endringen, og når mail ble sendt. Colorline har ikke besvart dette. Mailen er heller ikke fremlagt.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering ikke sannsynliggjort at klagerne har akseptert en endring fra en boenhet til to. Nemnda viser til den manglende dokumentasjon, og til at Colorline ikke har fått noen bekreftelse fra den som har bestilt reisen. Colorline har heller ikke sikret seg navn på den mannsperson de påstår å ha informert om endringen og som skulle ha lovet å ringe tilbake dersom endringen ikke ble godtatt.

Colorline kunne i dette tilfellet ha sikret bevisene i saken ved å be om en bekreftelse på at klagerne godtok endringen.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klagerne har fått en mangelfull reise. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Nemnda er av den oppfatning at mangelen ikke kan anses som vesentlig, og det er ikke sannsynlig at mangelen førte til at formålet med pakkereisen ble vesentlig forfeilet. Vilkårene for å heve avtalen er da ikke til stede. Klagerne ha rett til et forholdsmessig prisavslag og prisavslaget anbefales satt til kr 3.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.