

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris da reisefølget ble innkvartert på to forskjellige hoteller, til tross for at reisene ble bestilt samtidig og de ønsket å bo på det samme hotellet.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

235/15P

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris da reisefølget ble innkvartert på to forskjellige hoteller, til tross for at reisene ble bestilt samtidig og de ønsket å bo på det samme hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to familier, totalt 8 personer til Hotell Sunwing Side East Beach, Side, Tyrkia. Det ble spesielt bedt om rom i samme etasje eller så nær hverandre som mulig.

Pga. en tastefeil av reisekonsulenten hos Ticket, ble de to familiene innkvartert på forskjellige hoteller, Sunwing Side East Beach og Sunwing Side West Beach.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket beklager at de har gjort en feil ved å booke to familier inn på to forskjellige hoteller. Selv om Ticket har gjort en feil, plikter likevel klager å se gjennom all informasjon som blir oppgitt ved bestilt reise og som fremgår på billetten.

Ved kontroll av billetten før avreise kunne feilen blitt avverget og Ticket hadde hatt mulighet til å rette opp i feilen på et tidligere tidspunkt.

Begge familiene ble kjørt til de respektive hotellene på ankomstdagen og ble bedt om å avvente videre beskjed fra guidene. Den ene familien velger på eget initiativ å ta en taxi til Sunwing Side East Beach der den andre familien befinner seg og fikk et rom der.

Familiene fikk beskjed om at det ikke var mulig å bytte til Sunwing Side West Beach som var der de helst vil bo. De ble boende på Sunwing Side East Beach resten av uken.

Begge hotellene er av samme standard. Side West Beach ligger 250 meter fra stranden og sentrum, mens det på Side East Beach er 500 meter til strand og sentrum.

Hver av familiene har fått tilbud om refusjon av 25% av betalt reise. Dette tilsvarer kr 7.756 for den ene familien og kr 5.168 for den andre familien.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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.

Partene er enige om at to familier, som ville feriere sammen, ble plassert på to forskjellige hoteller fordi Tickets representant tastet feil og ikke merket at hun booket rom på to forskjellige hoteller. Nemnda er enig med arrangøren i at klageren har en plikt til å sjekke at reisebevisene stemmer med det som ble bestilt, men den dominerende årsaken til feilbestillingen var tastefeilen.

Etter en lite hyggelig ankomst fikk begge familier rom på det hotellet de var feilbooket inn på. Så vidt nemnda forstår hadde ett av rommene en sengeplass mindre enn det som var bestilt. Arrangøren har tilbudt seg å tilbakebetale 25% av reisens pris for begge familier, totalt kr 12.924. Arrangøren har også tilbudt seg å dekke ekstraavgifter, taxi etc. ved fremleggelse av kvitteringer. Klageren har ikke godtatt dette.

Det er opplyst at de to hotellene er likeverdige. Likevel er det selvsagt slik at det er kunden som avgjør hvor han ønsker å tilbringe feriedagene. Det er tilbudt en kompensasjon på 25% av reisens pris samt dekning av direkte utgifter feilbookingen medførte. Etter en samlet vurdering finner nemnda at dette utgjør en rimelig kompensasjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt, nemlig 25% av reisens pris samt dekning av direkte utgifter i forbindelse med hotellbyte.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.