

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandarden på Tobago og fordi reisen ikke oppfylte de ønsker og krav de hadde til sin reise.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

253/15P

Tjenesteyter

KARIBA TRAVELS AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandarden på Tobago og fordi reisen ikke oppfylte de ønsker og krav de hadde til sin reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte sin bryllupsreise for 2 voksne og 2 barn til Karibia, Tobago, Barbados og Miami i perioden 13.07.15 - 04.08.15.

Ved kjøp av reisen til Tobago, Barbados og Miami gav klager uttrykk for at de ønsket en kombinasjon av flere steder, det skulle være det beste av Karibia. Videre at selv om klager liker strand, bade- og sjøliv, så ville de ha behov for tilgang til et sentrum hvor det var litt liv og røre og aktiviteter og muligheter for et utvalg av spisesteder. Klager ønsket å bo komfortabelt, men hadde ikke behov for noe spesielt luksuriøst, og de ville ha en boenhet med to soverom.

Tobago som destinasjon oppfylte ikke klagers ønsker, bortsett fra at de hadde tilgang til en vakker strand. Klager gjorde også som anbefalt av KARIBA TRAVELS og reiste rundt hele øya med en lokalguide. Det som gjorde det umulig for familien å bli værende der i de planlagte 7 dagene, var ikke bare det faktum at Tobago var primitivt, men de dårlige forholdene på Coco Reef Resort.

Klager oppgir at Coco Reef Resort var:

Klager kontaktet hotellets ansatte gjentatte ganger angående problemer, feil og mangler de opplevde på Coco Reef Resort.

Klager skriver at de tydelig sa fra til KARIBA TRAVELS etter ca. 33 timers opphold på Tobago/ Coco Reef at de ville derifra og at de ville dokumentere og beskrive de feil og mangler de opplevde. Klager opplevde ikke at KARIBA TRAVELS var tilgjengelige eller behjelpelige med å forsøke å finne ut av hva problemene var og hvordan de kunne løses - klager fikk tilbakemelding fra KARIBA TRAVELS om at ombooking av flyreise ikke var mulig, og beskjed om

at familien skulle kose seg videre på Tobago. Dette fant klager svært forunderlig. Klager fikk booket om flyreisen på egenhånd. Klager mener de hadde klart å få booket om reisen til en enda tidligere avreise om de ikke hadde avventet respons fra KARIBA TRAVELS.

Klager finner det merkelig at KARIBA TRAVELS ved deres henvendelse ett og et halvt døgn etter deres ankomst Tobago, hevder de ikke kan booke om klagers flyreise fra Tobago, men at de selv klarte å gjøre det uten problemer. Klager finner det også merkelig at KARIBA TRAVELS ikke oppfatter klagers henvendelse som en klage/reklamasjon.

De ga utfyllende informasjon til KARIBA TRAVELS da de svarte og klager informerte om at de skulle gi detaljert dokumentasjon om hva de opplevde og hvorfor de ville reise fra Tobago. Det har klager gjort. Det var for klager ikke så lett å sende all detaljert dokumentasjon med meget begrenset nettilgang og ingen hjelp fra hotellets ansatte, og med begrenset tilgjengelighet fra KARIBA TRAVELS. At KARIBA TRAVELS ikke oppfatter dette som en reklamasjon mener klager er vanskelig å forstå.

Klager informerte om at de var tilgjengelig på mobil, og ble i senere henvendelse fra KARIBA TRAVELS spurt om hvorfor de ville reise fra Tobago. Klager svarte her at det ble «..litt vel primitivt på hotellet....»

Når det gjelder klagers videre reise, så endret de selv avreise fra den andre destinasjonen Barbados, til Miami. Dette var en direkte konsekvens av problemene på Tobago. Klager ankom derfor Barbados tidligere enn planlagt. De var på Barbados de 9 dagene de hadde planlagt før de reiste videre til Miami.

Klager meldte fra til Ocean2 Resort på Barbados to døgn før de sjekket ut at de kom til å reise 2 dager tidligere. Ved utsjekk fikk de vite av resepsjonen at gjenværende saldo for de 2 ubenyttede nettene var på 5014 BBD (Barbados dollar), tilsvarende kr 20.495. Klager ba KARIBA TRAVELS om å få dette refundert. Dette betyr at 5.092 TTD (Trinidad dollar), kr 7.415, ble refundert til KARIBA TRAVELS. Etter hva klager kan forstå så kan og bør KARIBA TRAVELS ha fått refundert totalt kr 27.910. Klager betalte kr 184.554 for denne reisen, tilbudet fra KARIBA TRAVELS er på ingen måte dekkende for de problemer, kostnader og følger en ødelagt reise har for klager.

KARIBA TRAVELS hevder de har solgt den reisen klager bestilte og har levert denne på alle elementer.

I salgsprosessen opplevde klager rask og god service fra KARIBA TRAVELS og har bare påpekt at de fikk svært liten tid til å godta det endelige tilbudet. I de tilbudene klager fikk, fulgte det med generelle reisevilkår på en side mens det i ordrebekreftelsen fulgte det med de reisevilkårene som ligger på hjemmesiden til KARIBA TRAVELS som er på 8 sider. Klager understreker at dette ikke er det viktigste punktet i klagen, men de finner det merkelig at de ga klager mindre enn en time på å godkjenne reisevilkårene på 8 sider og betale depositumet.

I klagers henvendelse per e-post til KARIBA TRAVELS den 10.03.2015 skriver de følgende:

«Hvordan er hotelstandarden på Tobago? Vi ønsker å bo godt og komfortabelt, uten at det trenger å være luksuriøst.» Klager hevder at de aldri har brukt uttrykk som at de ønsket noe unikt og uspolert.

Hvis KARIBA TRAVELS mener de har solgt det klager bestilte, så er det åpenbart for klager at de ikke fikk dette levert. KARIBA TRAVELS skriver også til klager at

« - det er uansett min feil at jeg ikke har klart å tyde hva dere ønsket, for ellers hadde jeg nok ikke foreslått Tobago i første omgang. Det er jeg veldig lei meg for.»

Likevel tar ikke KARIBA TRAVELS ansvar for dette når det kommer til klagen og håndtering av denne.

Klager fastholder sin reklamasjon basert på hva de opplevde og erfarte, og finner det irrelevant hva andre aktører markedsfører denne destinasjonen som. Dessuten mener klager at KARIBA TRAVELS selv sagt at de sendte familien til feil destinasjon.

Klager vurderte aldri cruise - de skrev i alle henvendelser til de aktørene de kontaktet, at familien ville oppleve flere Karibiske øyer i kombinasjon med Miami, men at de ikke ønsket cruise. Ut ifra hva klager skrev og kommuniserte om hva som var viktig av opplevelser, muligheter, hvem de er og hva de liker og hvilke ønsker de hadde for en Karibiareise, burde nok ikke Tobago dukke opp som en ideell destinasjon å foreslå. Coco Reef, er et av få hoteller å velge mellom på Tobago, men det holder på ingen måte hotellstandard.

Klager har avvist KARIBA TRAVELS foreslåtte kompensasjon, da dette er penger som de ble lovet refundert fra Coco Reef Resort for 2 overnattinger de ikke benyttet. De hadde i god tid før avreisen meldt fra om at de ville reise derfra. Dette er på ingen måte dekkende for de problemer, ekstra kostnader og følger en ødelagt reise fikk for klager.

Klager finner det useriøst av KARIBA TRAVELS at de mener de har brukt så lang tid på denne saken at de ikke lenger ser grunn til å gi økonomisk erstatning. Klager kjøpte en reise til kr 184.554 og anser det som sannsynlig at Karibia Travels har fått refundert kr 27.910.

Klager anser ikke en kompensasjon på 5.000 NOK som en reell erstatning da dette forøvrig også var penger som klager ordnet refusjon av.

Reisens pris økte fra kr 119.567 til kr 184.554 og klager antok at de har den reisen de ønsker seg. Da de mottok ordren kl. 22:44 om kvelden, fikk de beskjed om at denne måtte bekreftes samme dag for at KARIBA TRAVELS skulle kunne gi de oppgitte prisene, uten flere endringer og prisøkninger. Klager oppfattet at de måtte bekrefte og betale depositum innen denne fristen for å få denne reisen til denne prisen.

Klager forventer at KARIBA TRAVELS tar ansvar og rydder opp når de åpenbart sendte klager til feil sted. De forventer også kompensasjon for de opplevelsene klager hadde på Coco Reef Resort, Tobago, og de følgene det fikk for klager.

Klager mener de fikk sin bryllupsreise spolert og ødelagt. De har brukt masse tid og ressurser under og etter reisen på dette. Klager finner det useriøst av KARIBA TRAVELS at de skriver at de har brukt så mye tid og ressurser på denne saken at de ikke ser noen grunn til noe økonomisk erstatning. Klager forventer at et reisebyrå som selger reiser i denne prisklassen tar ansvar og håndterer klager profesjonelt og med en viss forståelse for hva klager ble utsatt for.

Det vises for øvrig til klagers brev.

KARIBA TRAVELS har i det vesentlige anført:

KARIBA TRAVELS mener klager skriftlig har akseptert og bestilt en reise som familien selv vurderte var den rette for dem. KARIBIA TRAVELS har levert alle elementer på reisen som beskrevet i det aksepterte reisetilbudet. Klager har ikke gitt umiddelbar og tydelig beskjed om feil og mangler på reisemålet/hotellet, og KARIBIA TRAVELS har dermed ikke hatt mulighet for å behandle reklamasjonen mens klager var på reisemålet.

Først den 18 juli, etter at klager selv hadde endret reiseruten, ble KARIBA TRAVELS gjort oppmerksom på at hvordan de opplevde Hotel Coco Reef og reisemålet Tobago. Da hadde familien allerede bodd på Tobago i 5 dager, og hadde ifølge deres opprinnelige reiseplan kun 2 dager igjen på Tobago.

Klager har godtatt KARIBA TRAVELS gjeldende reisevilkår da de skriftlig aksepterte deres endelige reisetilbud den 10.03.15. I alle fremsendte tilbud står det svært tydelig at KARIBA TRAVELS ber alle kunder om å lese og gjøre seg forstått med deres generelle betingelser. Disse betingelsene er nøyaktig de samme betingelsene som ble sendt i en egen PDF til klager ved bestilling av reisen. Når klager skriver i deres klage at: «Disse betingelsene var endret og langt mer omfattende enn de vi fikk i det opprinnelige tilbudet», er det på ingen måte sant.

Det står tydelig i de generelle betingelser, under pkt. 7 Endringer og PKT. 11 Reklamasjon, at endringer medfører et gebyr på minst kr 400 per person hvis endringen er mulig å gjennomføre. KARIBIA TRAVELS kan ikke endre flybilletter. Dersom kunden ønsker å reklamere skal KARIBIA TRAVELS samt den lokale aktør umiddelbart kontaktes og gis tydelig beskjed om eventuelle feil eller mangler.

«PKT.7 Endringer

a) Kundens rett til endringer En endring av allerede bekreftet reise vil medføre et gebyr på kr 400,- per person, med mindre annet er angitt, dersom den ønskede endring er mulig å gjennomføre.

Dersom kundens ønskede endring resulterer i at KARIBIA TRAVELS, skal hefte overfor tredjepart, skal kunden dekke KARIBIA TRAVELS sine omkostninger i forhold til dette.

KARIBIA TRAVELS har ikke endringsrett ved de anvendte flyselskaper, og flybilletter kan derfor ikke endres av kunden. Dette gjelder for samtlige flybilletter, bestilt gjennom KARIBIA TRAVELS, både alene og som del av en pakkereise.

PKT.11 Reklamasjon

b) Feil og mangler etter avreise: Dersom pakkereisen allerede er startet, og dersom kunden opplever feil og mangler i forhold til det avtalte reiseforløp, skal KARIBIA TRAVELS og de lokale aktørene, det vedrører umiddelbart kontaktes. KARIBIA TRAVELS vil forsøke å hjelpe sine reisende så langt det lar seg gjøre. Dersom du ikke har kontaktet den lokale agenten eller gitt oss tydelig beskjed under oppholdet, vil dette kunne redusere muligheten for en eventuell refusjon eller kompensasjon.»

Da klager to dager etter ankomst, den 15.07.15, sendte sms til KARIBA TRAVELS, ble det ikke gitt tydelig beskjed om at de opplevde feil og mangler i forhold til den bestilte reisen.

Da klager ikke ga umiddelbart uttrykk for hvorfor de ville reise videre, eller at de opplevde problemer med noe av de som ble bestilt, ble det ikke gitt klar og tydelig beskjed om at de ønsket å reklamere eller at de opplevde feil og mangler ved det avtalte reiseforløpet.

KARIBA TRAVELS spurte selv klager om hvorfor de ønsket å reise videre, og heller ikke i etterfølgende sms ble det opplyst noe om alle de feil og mangler som de senere påpeker. Den 18 juli skrev klager følgende sms:

«Vi ville ikke hatt problemer selv om det var primitivt og enkelt»

Familien hadde tidligere nevnt at de pleide å bo på hotell av minst 4-stjerners standard. Deres sms ble derfor oppfattet som at de blott følte seg litt utenfor komfortsonen sin og ikke var vant til det primitive livet/lavere levestandard på Tobago, ikke at det var snakk om en reklamasjon.

For å være hjelpsom sjekket KARIBA TRAVELS naturligvis om det var mulig for å ombooke flybillettene fra Tobago til Barbados (til tross for at de i utgangspunktet ikke har endringsrett ved anvendte flyselskap). Alle mulige avreiser som KARIBIA TRAVELS kunne velge mellom var fullt booket og billettene var ikke mulige å endre.

Da familien aldri ga inntrykk av at problemene på Tobago og hotellet var så store som de i ettertid har beskrevet, var det aldri naturlig å behandle saken som en reklamasjon. For å være hjelpsom og vennlig, kom de istedenfor med mange forslag til hva de kunne se og gjøre på Tobago for å få det meste ut av opplevelsen.

Den 17 juli, forteller familien at de selv har arrangert en flyreise fra Tobago til Barbados, samt booket hotell på Barbados.

Heller ikke nå opplyser de at de anser dette for å være en reklamasjon og at de vil ha refundert utgiftene for endringene - kun at de ville si ifra og at de har kost seg på stranden.

Den 18 juli, etter at de selv har endret reiseruten, kommer de med deres beskrivelse av hvordan de opplevde hotellet og reisemålet. Da har familien allerede bodd på Tobago i 5 dager, og hadde ifølge deres opprinnelige reiseplan kun 2 dager igjen på Tobago.

Først den 28 juli (etter at de også ønsket å endre flyreisen fra Barbados til Miami - ikke på grunn av reklamasjon men endrede ønsker/behov), skriver de at opplevelsen av Tobago/hotellet ikke var i samsvar med det de mener å ha bestilt. Først da gir familien uttrykk for at det tidligere var snakk om en reklamasjon.

KARIBIA TRAVELS har på daværende tidspunkt ikke mulighet for å behandle reklamasjonen. I alle mailer samt klagebrevet, og ikke minst telefonsamtaler ble det lagt stor vekt på at familien ønsket å oppleve det ekte Karibien, kombinert med Miami.

Klager ønsket en spesiell bryllupsreise og flere reisemål i Karibien ble nevnt. Unikt, uspolert og «unngå turistfeller» er ord KARIBA TRAVELS nesten alltid bruker for å beskrive bl.a. Tobago. Klager samtykket over telefon at de ønsket å oppleve unike, uberørte, autentiske øyer som ikke var ødelagt av turismen. Tobago er nettopp dette. Lite utviklet og noe av det nærmeste man kommer det ekte Karibien. Land og reisemål som er i utvikling og ikke berørt av turisme i høy grad, byr som regel på primitiv infrastruktur. Man kan ikke forvente at alt er lagt til rette

for en, og at det bugner av spisesteder og butikker i den standarden som vi kjenner det i Europa, når man ønsker å oppleve noe som er autentisk/ekte/genuint i Karibien.

Fra aller første mail har KARIBA TRAVELS skrevet at Tobago har en avslappende atmosfære og rytme. Dette hører med i Karibien generelt. At ting går saktere der (f.eks servicen på hotellet og i restauranten), er hva man kan forvente på et reisemål som fortsatt er i utvikling og spesielt på Tobago.

Klager ble altså før bestilling av reisen, opplyst om at Tobago er en øy i utvikling med en avslappet atmosfære, i motsetning til destinasjoner som tiltrekker flere turister, noe de ønsket å unngå. Det fremheves at familien ville oppleve det ekte og idylliske Karibien.

I tilbudet som klager fikk tilsendt var det en direkte link til Coco Reefs hjemmeside hvor man kan se bilder og beskrivelser av hotellet.

KARIBA TRAVELS var selv på Tobago senest i juni 2015, hvor de var innom Coco Reef på en omvisning. Hotellet stod som tidligere til deres forventninger, det var rent og pent, flotte rom og gode fasiliteter. Interiøret er særdeles preget av karibisk design i lyse pastell farger og bambus møbler. Hotellet ligger dessuten rett ved Crown Point som er en av de stedene på Tobago hvor det også «skjer litt». Det er den den beste beliggenheten med tanke på å bo nærme en flott strand.

Fra begynnelsen har KARIBA TRAVELS tilbudt klager en pakkereise som deres beste bud på klagers drømmereise, basert på deres beskrivelse. De ønsket seg både suiter/leiligheter med 2 separate soverom samt en kombireise med flere destinasjoner. I begynnelsen var deres budsjett rundt kr 100.000 - 120.000. Da det ikke var mulig å oppfylle alle deres ønsker innenfor det gitte budsjettet, kom KARIBA TRAVELS med de best mulige alternativer i forhold til prisen. Hver gang klager sendte en mail med ønske om å endre noe i de fremsendte tilbudene, fikk de raskt svar med nytt oppdatert reisetilbud.

Prisen steg etterhvert som KARIBA TRAVELS måtte oppjustere standard og romtyper på hotellene, etter familiens ønske om høyere standard og større/bedre romkategorier.

Prisene hos leverandørene er som de er, og KARIBA TRAVELS finner det svært merkelig at de stiller spørsmål ved prisen i ettertid, når det var de selv som ønsket å heve standarden på samtlige hoteller. Alle tilbudene var uforpliktende, og de hadde rik mulighet for å selv sette sammen/kjøpe deres reise hvis de mener at de kunne gjøre det billigere.

Familien skriver i mail d. 10/3 kl. 22.06 at de er «ganske happy med tilbudet slik det er nå. Det er en litt dyrere enn vi hadde tenkt oss, men også en bedre løsning.»

KARIBA TRAVELS påpeker at det er klagers eget ansvar å føle seg sikker på at de reiser til rett reisemål, før de aksepterer et tilbud. KARIBA TRAVELS kjenner ikke familien eller kundene personlig, og kan kun komme med forslag ut fra deres beskrivelse av den reisen de ønsker.

Klager må selv ta ansvar for at de ikke har undersøkt grundig nok om Tobago var det rette valget for dem. Spesielt når det er en reise i denne prisklassen og av sentimental betydning for familien.

KARIBA TRAVELS har tidligere tilbudt klager å refundere tilbakebetalingen fra Coco Reef minus et administrativt gebyr tilsvarende totalt kr 5.000. (kr 7.415 - 2.415) Dette ble avvist av klager. I

ettertid har KARIBIA TRAVELS brukt så langt tid på denne saken at de ikke lenger ser grunn til å skulle gi økonomisk erstatning.

KARIBIA TRAVELS har dessuten levert alle avtalte elementer (flyreiser og hotellopphold), som inngikk i det avtalte reiseforløpet.

Da KARIBIA TRAVELS ikke ble gjort tydelig oppmerksomme på at klager opplevde feil og mangler, umiddelbart etter at de ankom Tobago, og dermed ikke har hatt mulighet for å behandle saken som en reklamasjon, ser de ikke at klager har et grunnlag for å få økonomisk erstatning.

Coco Reef ble foreslått fordi dette er et av de beste hotellene på øya Tobago. KARIBIA TRAVELS rangerer Coco Reef som et 3+ stjernet hotell - til tross for at flere leverandører rangerer hotellet høyere.

KARIBIA TRAVELS har kontaktet hotellet, som ikke kjenner seg igjen i klagers opplevelse og beskrivelse da de ikke ble gjort oppmerksomme på problemene i løpet av klagers opphold og følgelig ikke fikk anledning til å rette opp ev. mangler.

Klager sier at de opplevde problemer med kommunikasjonen når de forsøkte å si ifra til hotellet om deres problemer. Klager ikke har nevnt til KARIBIA TRAVELS hverken på sms eller mail under oppholdet på Tobago, at de har forsøkt å få hjelp til å løse problemene på hotellet.

KARIBIA TRAVELS har aldri tidligere hatt problemer med å kommunisere med ledelsen på Coco Reef eller Tobago generelt (deres offisielle språk er bl.a. engelsk), og finner det derfor vanskelig å tro at klager har gitt tydelig uttrykk for alle de problemene som klager nevner.

KARIBIA TRAVELS finner fortsatt ikke grunnlag for at familien Aune har krav på kompensasjon på deres opphold på Tobago.

Det vises for øvrig til brev fra Kariba Travel.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det klages først og fremst over oppholdet på Tobago, som ble forkortet med to dager. Dette medførte at klagerne reiste fra den neste destinasjonen Barbados to dager før tiden, og følgelig ankom Miami tidligere enn opprinnelig planlagt. To av flyreisene måtte derfor også endres og hotelloppholdet på Barbados ble forkortet med to dager i forhold til de datoer som opprinnelig var bestilt. Det er opplyst at hotellet på Tobago har refundert romprisen for de to dagene som ikke ble benyttet, kr 7.415,54. Klageren skal i første omgang være tilbudt kr 5.000 av disse, men i løpet av klagebehandlingen har arrangøren trukket dette tilbudet tilbake. Nemnda legger til grunn

opplysningen om at hotellet i på Barbados ikke har refundert noe beløp. Nemnda har merket seg at arrangøren ikke kunne være behjelpelig med å ombooke flybilletter fra Tobago, angivelig fordi alle fly var fulle. Klageren klarte imidlertid selv å booke om billettene. Det samme gjorde han på strekningen Barbados/Miami.

Klagen begrunnes med at hotellet på Tobago var av lav standard med slitte rom og at betjeningen generelt var lite tjenestevillige. Alt tok lang tid.

SMS-korrespondansen mellom partene de første dagene gir - slik arrangøren ser det - ikke noen klar forståelse av at det klages over hotellet. Nemnda er enig i at tekstmeldingen avsendt onsdag 15. juli kl. 13.12 ikke gir noen slik opplysning. Heller ikke i meldingen senere på kvelden, eller i meldingen 17. juli fremgår det at hotellet er grunnen til tidligere avreise. Tvert i mot virker det som om klagerne mener at de har fått sett det meste av øya, og derfor vil reise videre tidligere enn planlagt. Først i melding av 18. juli nevnes det at hotellet var «rimelig slitent».

Slik reglene i pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser praktiseres, må arrangøren eller stedlig hotellrepresentant kontaktes for at man skal ha sin klagerett i behold. Reglene forutsetter at arrangøren har utbedringsrett. I dette tilfellet kunne f.eks. klageren muligens ha blitt flyttet til et annet og bedre hotellrom. Det er under enhver omstendighet vanskelig for nemnda å ta standpunkt til rommets beskaffenhet fordi det ikke er fremlagt noen bilder fra det. Bilder finnes så vidt nemnda kan se kun av utsikten fra rommet.

De utgiftene som senere ble pådratt, var, slik nemnda ser det, en konsekvens av to dager tidligere avreise fra Tobago. Nemnda kan ikke se at det - slik saken ligger an - kan belastes arrangøren. Nemnda finner imidlertid ingen grunn til at arrangøren skal beholde noen del av det beløpet som ble refundert fra hotellet i Tobago. At man må bistå gjester under reisen er en del av det man som reisearrangør har tatt seg betalt for når individuelle reiser arrangeres. Nemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt hele det refunderte beløpet, nemlig kr 7.415,54.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr 7.415,54, som arrangøren har fått tilbakebetalt fra hotellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.