

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder familie som hadde bestilt opphold på samme hotell og som fikk rom på to forskjellige hoteller.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

229/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 13

Reisens pris: Kr. 144.815

Saken gjelder:

Saken gjelder familie som hadde bestilt opphold på samme hotell og som fikk rom på to forskjellige hoteller.

Klager har anført at hennes svigerforeldre hadde invitert barn, svigerbarn og barnebarn på ferie. Klager fikk i oppdrag å bestille, og fordi de var så mange - tretten personer - ville de bruke reisebyrå i stedet for nettet. Etter forslag fra byrået valgte de Blue Villige - Atlantica Aegan Park på Rhodos. Byrået sendte billettene til hver av de tre familiene, som ikke sjekket med hverandre hva som sto på billettene i og med at det var bestilt samlet.

Først da de kom frem ble det oppdaget at to av familiene ble forlagt på ett hotell og en familie på et annet. De tok umiddelbart kontakt med Star Tours representant, men verken da eller i løpet av de to ukene fikk de til en løsning slik at de kunne bo sammen.

Ferien de hadde gledet seg til ble amputert. Svigerforeldrene hadde spandert nærmere kr. 150.000,- for å kunne kose seg sammen med barn og barnebarn og ble skuffet. De hadde bestilt all Inclusive for å kunne spise middag sammen hver kveld. Hadde de visst at de ville få forskjellig hotell, ville de ikke ha bestilt denne turen.

Dette er en mangel som etter pakkereiseloven gir rett til kompensasjon, antydningsvis 30 % prisavslag for stress, telefonutgifter og tort og svie.

Star Tour, ved selger av reisen Via Tours Molde, har vist til at alle kunder blir bedt om å sjekke bestillingsbekreftelsene og at de har 10 dager på seg til å gjennomgå dette før depositum skal betales. Feil blir da rettet opp, men når kundene er kommet frem til reisemålet er dette vanskelig. I dette tilfelle var det klager som fikk beskjed om at bestillingsbekreftelsene måtte kontrolleres. Når en person bestiller for andre, er det bestiller som er ansvarlig for å sjekke alt - dette fremgår av reisevilkårene som både er inntatt i katalogen og på internettsidene.

Hadde bestillingsbekreftelsene vært sjekket, ville feilen ha blitt oppdaget og rettet opp.

Det er ikke riktig at de har betalt for noe de ikke har fått. De to familiene som ble booket på Aegan Blue betalte det det koster å bo der. Hadde de blitt booket på Aegan Park ville prisen blitt høyere. De to hotellene har for øvrig samme eier og ligger ved siden av hverandre med samme strandområde.

Begge er klassifisert som 4+.

Nemnda bemerker:

Det kan ikke være tvil om at det i dette tilfelle er begått en feil fra reisebyråets side som utgjør en mangel etter pakkereiseloven i og med at reisen avviker fra det som er avtalt og forutsatt. Kunden er derfor i utgangspunktet berettiget til et prisavslag.

Det som imidlertid gjør at klagenemnda finner at prisavslaget må bli relativt begrenset, er for det første at kunden har unnlatt å kontrollere tilsendte reisebekreftelser. Hadde dette vært gjort, ville utvilsomt feilen blitt oppdaget og bestillingen rettet opp i og med at den ble foretatt allerede i desember 2010 for en reise i juli 2011. For det annet legger nemnda vekt på at begge hoteller var 4+ hoteller med all inclusive, og at de lå maks. 10 minutters gangavstand fra hverandre. Etter en samlet vurdering vil nemnda anbefale et prisavslag på kr. 7.500,-

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 7500,-
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, 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.