

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, 4. - 17. juli 2010. Mangelfullt opphold. Tvist om omfanget av tilbudt erstatning.

Dato

..

Saksnummer

195/10

Tjenesteyter

Detur Norway AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Detur Norway AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 18.980

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, 4. - 17. juli 2010. Mangelfullt opphold. Tvist om omfanget av tilbudt erstatning.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk en totalt mislykket ferie fordi verken reise eller opphold var tilpasset klagerne funksjonshemninger. Om detaljene vises til klagers brev.

Klagerne kom etter reisen til enighet med Detur om en erstatningsreise som kompensasjon for det inntrufne. Klagerne kunne velge reise til Egypt når de ville.

Etter forslag fra Detur valgte klagerne Hotell Premier Royal Grand med All Inclusive og handikaprom. Reisen ville kunne foregå i slutten av april.

Detur gikk senere vekk fra dette tilbudet. Klagerne krever avtalen opprettholdt.

Detur har ikke avgitt egen uttalelse til nemnda ut over å bemerke at de ikke har mer å tilføye. Til klager har Detur vist til telefonsamtale 27. september der klagerne ble lovet hotell i Egypt som kompensasjon. Dette tilbudet beror på en misforståelse mellom Deturs kundekonsulent og hans overordnede. Kundekonsulenten gikk ut over sine fullmakts grenser.

I stedet for en reise til hotell Premier Royal Grand Azur til en verdi av kr 22.000 tilbyr Detur en rabatt på kr 7.000 for reise til samme hotellet.

Nemnda bemerker:

Detur har valgt ikke å kommentere klagers detaljerte klage.

Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynliggjort at klagerne reise hadde vesentlige mangler, og at formålet med reisen av denne grunn i det vesentlige ble forfeilet. Dette gir klagerne rett til å heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake, jf pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne i klageomgangen ble tilbudt to ukers opphold på hotell Premier Royal Grand Azur i Egypt i handikaprom som kompensasjon. Klagerne kunne selv velge tidspunkt. Verdien på den alternative reise er angitt til 22.000 kroner. Klagerne aksepterte dette tilbudet. Detur har senere gått fra dette tilbudet i det det opplyses at kundekonsulenten hadde misforstått sine overordnede. Nemnda er av den oppfatning at Detur ikke har anledning til å gå fra den inngåtte avtale. Kundekonsulentens tilbud er bindende for Detur, jf avtaleloven § 10 annet ledd og § 11.

Nemnda anbefaler etter dette at Detur opprettholder sitt tilbud om en reise til Egypt med Detur i to uker med opphold på hotell Premier Royal Grand Azur i handikaprom til den tid klagerne selv ønsker. Alternativt, dersom klagerne ikke ønsker ny reise med Detur, anbefaler nemnda at klagerne refunderes innbetalt beløp.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at Detur opprettholder sitt tilbud til klagerne om en reise til Egypt med Detur i to uker med opphold på hotell Premier Royal Grand Azur i handikaprom. Alternativt, dersom klagerne ikke ønsker ny reise med Detur, anbefaler nemnda at klagerne refunderes innbetalt beløp.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, 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.