

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende sjøfly til avtalt reisemål.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

207/12

Tjenesteyter

Eastern Travel and Tours

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Eastern Travel and Tours

Antall reisende: 2

Reisens pris: 41.920

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende sjøfly til avtalt reisemål.

Klager opplyser at de hadde bestilt tur til Maldivene og skulle bo 7 dager i bungalow på Kuredu Island. For å komme dit skulle de ha sjøfly fra Male.

Ved ankomst Male fikk de opplyst at sjøfly ikke var tilgjengelig de første fire dager. Etter en del kommunikasjon med den norske turarrangør og den lokale agenten, ble resultatet at de i stedet mot sin vilje ble plassert på Holiday Island Resort. Etter mye krancling fikk de all inklusive. Bungalowen der var i dårlig stand og stranden kunne ikke brukes på grunn av flystøy. Vannaktivitetene var stengt. Hele reisens pris kreves refundert.

Eastern Travel & Tours anfører at de hadde fått bekreftet både hotell og sjøfly, men på avreisedagen fikk de beskjed fra agenten om at sjøflyet var overbooket og nytt fly ikke tilgjengelig de neste fire dagene. De iverksatte straks tiltak for å finne alternativer, men fikk ikke kontakt med kunden som hadde påbegynt reisen. Agenten fant plass på Holiday Island Resort, hvor de fikk all inklusive, som er en oppgradering og et dyrere alternativ. De hørte ikke mer fra kunden etter dette og regnet med at kompensasjonen var tilfredsstillende.

De fikk ikke beskjed om at kunden var misfornøyd og fikk da ikke anledning til å finne andre alternativer. Fordi de er misfornøyd med agentens kommunikasjon med kunden, tilbys et gavekort på kr.1.500,- per person og dekning av telefonutgifter.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn som uomtvistet at det her foreligger et avvik fra den avtalte reise. Avviket er vesentlig og utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand. Det er uten betydning hva årsaken var til at det bestilte sjøfly ikke var tilgjengelig - det er tilstrekkelig å konstatere at klager ikke fikk den reise hun hadde bestilt og betalt for.

Mangelen ble forsøkt avhjulpet ved at klager fikk alternativt bosted et annet sted med all inklusive - angivelig en oppgradering fra det som var bestilt. Når situasjonen først var som den var der og da, var det tilbudte alternativ etter omstendighetene muligens den beste løsning. Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning bør klager likevel få et prisavslag.

Ved vurderingen av prisavslagets størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant Vigdis Lund Eriksen, mener prisavslaget bør settes til kr 15.000. Nemndas mindretall, bransjerepresentant Vigdis Lund Eriksen, finner at et prisavslag på kr 3.000 er dekkende for mangelen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.15.000.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.