

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved flyreisen og hotellet.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

200/14P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved flyreisen og hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, tre voksne og fem barn, hadde bestilt en reise til Tyrkia med direkte flyvning fra Stavanger til Antalya. Ikke lenge før avreise fikk de beskjed om at de måtte mellomlande i Bergen, men siden personer i reisefølget har flyskrekk var det uaktuelt med mellomlandinger på flyreisen. De forsøkte å avbestille reisen, men fikk bare tilbud om halvparten av pengene igjen.

Da de kom på flyet fikk de ikke setene de hadde betalt ekstra for. De måtte sitte spredt og hadde et av barna på fire år på fanget for at ikke barna skulle sitte alene. De bestilte plassene fikk de før avgang fra Bergen.

De hadde bestilt all inclusive på hotellet, men dette sto ikke til forventningene. Tre av kveldene fikk de ikke bord slik at de kunne sitte samlet under middagen. En av kveldene spiste de sittende spredt i baren og de to andre kveldene måtte de ut å spise et annet sted. Personalet var lite hjelpsomme og sa at da fikk de gå ut å spise.

På hjemreisen handlet de lite på flyplassen i Tyrkia. Med mange barn ønsket de ikke å dra på taxfreevarer og hadde derfor planlagt å handle på Sola flyplass. Der var imidlertid taxfree butikken stengt, noe klager ikke hadde fått beskjed om, men som det viste seg at en del av de andre reisende hadde fått.

Klager krever en kompensasjon for alle problemene de hadde med reisen.

Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:

Tyrkiareiser mottok informasjon om flyendring på ruten fra Stavanger til Antalya om ettermiddagen den 1. juli. Denne ville berøre klagers avreise 10. juli ved at flytiden ble 1 timer og 35 minutter lenger på grunn av en mellomlanding i Bergen på utreisen. Informasjon om endringen ble formidlet til de berørte gjestene via e-post sendt fra Tyrkiareiser den 2. juli.

Klager ønsker å avbestille, men Tyrkiareiser anså ikke denne endringen som grunnlag for heving av kjøpet og avsto dette ønsket med henvisning til deres reisevilkår.

Setene hadde klager selv reservert gjennom Paxport som selger denne type tjeneste for en rekke flyselskap. Bestilling og betaling skjer direkte til Paxport og eventuelle klager må rettes dit. Det vises til informasjon om dette på Tyrkiareisers nettsider.

Tyrkiareiser viser videre til rapport fra deres representant på reisemålet når det gjelder problemet med å få bord til 8 personer i restauranten på hotellet. Mange av hotellets gjester ville spise rundt kl. 19.00, men om de hadde ventet til rundt kl. 19.45 ville det vært bra plass. Klager var i kontakt med Tyrkiareisers representant og fikk tilbud om å komme 15 minutter før åpningstid slik at de kunne få bord samlet til sitt reisefølge.

Informasjon om at taxfreeutsalget på Sola flyplass ville være stengt under ombygging på flyplassen har ligget ute på Tyrkiareisers nettsider siden 14. januar.

Tyrkiareiser finner ikke grunnlag for kompensasjon i denne saken.

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.

Reklamasjonsnemnda behandler først spørsmålet om setereservasjoner. Så vidt nemnda kan forstå er setereservasjonene gjort uavhengig av pakkereisebestillingen til et annet selskap og på en annen nettadresse enn reiseselskapets. Hvis man ikke ha fått det man har betalt for, må klagen da rettes til det selskapet som har mottatt betalingen for setereservasjonene.

Når det gjelder manglende mulighet for Duty Free-kjøp på Sola, må det være den reisendes eget ansvar å holde seg oppdatert. Dette er uansett ikke noen del av avtalen med Tyrkiareiser.

Det siste spørsmålet gjelder middagsserveringen og manglende mulighet til å sitte samlet.

Nemnda legger til grunn at middagsmåltidet er en viktig trivselsfaktor for de fleste ferierende. Reisende med barn må nødvendigvis spise på tidligste bordsetning fordi norske barn er vant til å spise lenge før kl. 19.00. Det er ikke tilfredsstillende at fem barn, deres mødre og bestefar ikke får anledning til å spise samlet. Slik nemnda ser det, er det en mangel ved reisen at de måtte betale for middag på en annen restaurant enn hotellets fordi de ellers måtte sitte ved forskjellige bord. Det er også lite tilfredsstillende å måtte spise middag spredt rundt i hotellets bar.

Når det gjelder opplysningen om at klageren fikk tilbud om å komme 15 minutter tidligere, er denne ikke bekreftet av klageren. Nemnda har imidlertid vondt for å tro at de ikke ville ha benyttet seg av et slikt tilbud, men heller valgte å pådra seg omkostninger ved å spise på andre restauranter i området. Om det eventuelt oppsto dårlig forhold mellom klagerne og resepsjonsbetjeningen og dette igjen førte til dårlig service tar ikke nemnda

stilling til, men påpeker at det uansett er uprofesjonelt av hotellbetjening å la eventuelle uoverensstemmelser gå ut over gjestene.

Nemnda finner etter dette at reisen led av en mangel. Klagerne måtte, for å få mulighet til å sitte samlet, spise to middagsmåltider på restauranter i området og ett sittende i baren. Nemnda finner etter en samlet vurdering at dette bør føre til et prisavslag på 10% av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler av det gis et prisavslag på 10% av reisens pris, nemlig kr 4.900,-.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.