

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00438

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klager hadde kjøpt en reise for tre personer til Badesi, Italia i tidsperioden 12.07.16 – 19.07.17, til en totalpris på DKK 11 990. Klager anfører at det foreligger en mangel med reisen som gjør klager berettiget til et prisavslag på minst DKK 5 100, tilsvarende tre av de syv feriedøgn.

Klager anfører at reisefølget måtte tilbringe den første natten i leiebilen på hotellets parkeringsplass. Dette skjedde som følge av at hotellets resepsjon var stengt da klager og hans familie ankom hotellet. Klager hadde på forhånd fått opplysninger om at hotellet ikke godtok ankomster etter kl. 23.00, samt at det påløp et ekstra gebyr for ankomst mellom kl. 20 og 23.00. Klager hevder at reisefølget ankom hotellet ca. kl. 22.00. Det ble videre opplyst om at det måtte gis beskjed til hotellet dersom man ønsket sen ankomst, og klager anfører at det må være arrangørens ansvar å videreformidle slik informasjon når arrangøren selger både flyreisen og hotelloppholdet til kunden.

Klager hevder at han forgjeves ringte et telefonnummer som stod oppført på hotellets inngangsdører, uten at han fikk noe svar. Klager forsøkte også å oppsøke bedrifter i nærheten av hotellet, uten hell.

Som følge av at den første natten ble tilbragt med begrenset søvn og komfort i leiebilen, anfører klager at en slik ukomfortabel start på ferien forringet i det minste deler av de kommende feriedagene i Italia.

På bakgrunn av det ovennevnte anfører klager at det foreligger en mangel ved reisens som gjør klager berettiget til prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solfaktor anfører at klager burde ha ringt hotellagenten SunHotels da problemet oppstod. Videre erkjenner Solfaktor at klager burde ha fått sjekket inn kl. 22.00, og har derfor gitt klager tilbud om prisavslag.

Solfaktor har tilbudt kunden et prisavslag på DKK 1 700, tilsvarende en dagsandel av reisens pris. Klager har avvist tilbudet.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

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.

Det synes å fremgå av Solfaktors innledende behandling av klagen at selskapet ikke anså at virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Kundens klage ble derfor i første omgang oversendt til hotellet, som brukte nesten to måneder på å besvare klagen.

Den senere klagebehandling synes å vise at arrangøren har innsett at den virksomhet som drives faller inn under pakkereiselovens område. I pakkereiseloven § 1-1 – Anvendelsesområde, heter det:

Loven gjelder for tilbud om pakkereiser og for avtaler om kjøp av pakkereiser som inngås mellom en kunde og en arrangør eller formidler av en pakkereise.

Pakkereiseloven § 1-2 omhandler lovens ufravikelighet, det vil si at den ikke kan fravikes til skade for kunden.

Pakkereiseloven § 2-1 definerer pakkereise:

Med pakkereise menes et tilrettelagt arrangement, som varer i mer enn 24 timer eller omfatter overnatting, som selges eller markedsføres til en samlet pris, og som inkluderer minst to av følgende elementer

- 1) Transport
- 2) Innkvartering som ikke utelukkende er å anse som ledd i en transporttjeneste, eller
- 3)

Solfaktor var rett adressat for klagen. Pakkereiseloven er ufravikelig, se henvisningen ovenfor, hvilket medfører at det ikke er adgang til å avtale dårligere vilkår for forbrukeren enn de vilkår som følger av pakkereiseloven.

Etter nemndas vurdering led reisen av mangler. Voucheren opplyste at det måtte meldes fra hvis gjestene ankom etter kl. 20.00. Når arrangøren visste at flyet, hvis det var i rute, landet kl. 18.40 på en flyplass som lå ca. 1 time og 40 minutter fra hotellet, og samtidig visste at bagasje og leiebil skulle hentes før gjestene kunne forlate flyplassen, sier det seg selv at det er tale om en sen ankomst som det må meldes fra om. Det er også vanskelig å forstå at man opererer med et feilaktig nødnummer og har oversett at resepsjonen hvor nøkkelen skulle hentes lå på en annen adresse enn den som sto i voucheren.

Nemnda har forståelse for at de første dagene av en ukes ferie ble spolert ved at tre personer måtte sove og oppholde seg i en liten bil. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til DKK 3 600.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til DKK 3 600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apllo Reiser AS)