

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Uspesifisert reise til Thailand, 31. desember 2010 - 15. januar 2011.  
Krav om erstatning grunnet innkvartering på annet sted enn bestilt.

### Dato

26.09.2011

### Saksnummer

32/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 2+2**

**Reisens pris: ca. 31.00**

### Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Thailand, 31. desember 2010 - 15. januar 2011.

Krav om erstatning grunnet innkvartering på annet sted enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte uspesifisert reise til Phuket.

Dette fremgår av så vel bestillingsbekreftelsen som opplysningene inntatt i

«Min reise» på avtaletidspunktet.

Klagerne ble innkvartert i Khao Lak. Dette er et annet sted enn Phuket.

Klage ble fremsatt for Star Tur på reisemålet. Star Tour erkjente ikke feilen før den 7. januar.

Klagerne hadde i mellomtiden pådratt seg utgifter ved selv å avhjelpe/utbedre mangelen for å redde ferien.

Klagerne krever refusjon av utgifter på kr 4.400. De krever videre erstatning for tort og svie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Det medfører ikke riktighet at det er avtalt overnatting i Phuket. Star Tour har solgt en pakkereise bestående av tre elementer: flyreise til Phuket, uspesifisert overnatting og transport tur retur bostedet. Ut fra Star Tours vilkår for uspesifisert overnatting, kan innkvarteringen befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program.

Ut fra denne informasjonen anser Star Tour at kunden burde ha forstått at han ikke var garantert bosted i Phuket.

Det fremkommer for øvrig av bookingdialogen for Thailand at om man kjøper en pakkereise til Khao Lak, går flyet til Phuket.

Når det gjelder billettene vises det også her at innkvarteringen er uspesifisert.

Billettene viser videre at flyreisen er til Phuket. Innkvarteringen kan følgelig befinne seg hvor som helst på destinasjonen.

Star Tour finner ikke å kunne imøtekomme kundens krav om erstatning.

### **Nemnda bemerkar:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Klagerne hadde kjøpt en uspesifisert reise. Det fremkommer av Star Tours vilkår for uspesifiserte reiser at «Bosted bekreftes ved ankomst på reisemålet, og kan befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program».

Reisemålet er i klagers billett oppgitt til «Phuket». Av bestillingsbekreftelsen fremgår under overnatting: «Uspes 2 Phuket flyplass, Phuket».

Nemnda har ved den videre vurdering delt seg i et flertall og et mindretall.

### **Nemndas flertall, samtlige medlemmer med unntak av bransjerepresentant**

Eva Pettersen, er av den oppfatning at avtalen gjaldt uspesifisert innkvartering i Phuket. Dette fremgår etter flertallets vurdering så vel av bestillingsbekreftelsen som billetten. På billetten er reisemålet oppgitt til Phuket, og det fremgår av Star Tours vilkår at man kan bli innkvartert hvor som helst på reisemålet.

Flertallet tar til etterretning at Star Tour har ment noe annet.

Star Tour må imidlertid bære ansvaret for uklar formulering.

Star Tour er den profesjonelle part, og det er Star Tour som har utformet informasjonen.

Det er etter dette en mangel ved reisen at klagerne ble innkvartert i Khao Lake.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Mangelen ble i dette tilfellet først avhjulpet den 7. januar.

Klagerne hadde forut for dette selv delvis avhjulpet manglene. Utgiftene de ble påført i den forbindelse, totalt kr 4.400, anbefales erstattet av Star Tour, jf. pakkereiseloven § 6-2 tredje ledd.

Utbytte av reisen ble redusert som følge av mangelen og arbeidet med å rette opp denne. Flertallet anbefaler at klagerne gis en erstatning for ikke-økonomisk tap med 5.000 kroner.

**Nemndas mindretall er av en annen oppfatning. Det fremkommer av Star Tours vilkår for uspesifiserte reiser at man kan innkvarteres hvor som helst på destinasjonen. Khao Lak faller inn under dette. Phuket er angitt på billetten fordi flyet går til Phuket.**

I denne forbindelse er det altså flyplassen som er «reisemålet».

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en samlet kompensasjon på 9.400 kroner.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*