

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om "plaster på såret" grunnet forhåndsbetalt transfer som ikke eksisterte.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00722

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong/terrasse 7 - 9 etasje på Hotel IFA Buenaventura, Playa del Ingles, Gran Canaria, samt taxi transport i perioden 17.01.2018 - 29.01.2018. Totalpris kr. 21.440.

Ved ankomst kom ikke den forhåndsbestilte taxien. Klager måtte selv legge ut 35,85 euro for taxi tur/retur flyplassen.

Klager stiller seg undrende til at en "teknisk feil" var årsaken til at de ikke fikk taxi ved ankomst. Dersom Solia med en gang hadde beklaget det hele og innrømmet at de hadde solgt en vare de ikke hadde, og tilbudt å betale for taxien tur/retur flyplassen, ville klagers reaksjon kanskje vært annerledes. Klager stiller seg undrende til at salg av en vare de ikke har kan skyldes "teknisk feil".

Klager krever "et plaster på såret" for det ekstraarbeidet det medførte for klager å komme seg fra flyplassen til hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hadde bestilt taxi for totalt kr. 1.436 tur/retur. Den forhåndsbestilte taxien ankom ikke ved ankomst.

Solia vedgår at de har gjort en feil da det på denne fleksible pakkereisen på 12 dager til Gran Canaria i løpet av vintersesongen, ikke skulle være mulig å bestille transport. Solia og klager hadde kontakt via e-post mens klager befant seg på reisemålet. Solia ba klager bestille taxi for hjemreisen siden Solia ikke hadde noen transfer å tilby.

Solia refunderte først kr. 1.300 som klager hadde forhåndsbetalt for taxi via Solia, i tillegg til taxiregningen på 71,7 euro som klager betalte. I ettertid har Solia også refundert ytterligere kr. 136. Klager har følgelig fått refundert hele den forhåndsbetalte taxi transporten på kr. 1.436 for to personer, samt dekket taxiregingen.

Solia kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

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.

Klagen gjelder det faktum at en forhåndsbetalt taxi ikke møtte opp på flyplassen ved ankomst. Årsaken var at Solia hadde tatt imot bestillingen, men ikke var i stand til å levere denne tjenesten på en fleksibel pakkereise. Klageren har i ettertid fått tilbake det som var forhåndsbetalt for transport tur/retur samt dekket taxiregningene for reisen tur/retur flyplassen.

Nemnda legger til grunn at forholdet teknisk sett er en mangel, men at mangelen er rettet opp ved refusjon av det som ble innbetalt for transfer tur/retur samt dekning av taxiregningene tur/retur flyplass som et "plaster på såret". I følge klagerens forklaring tok det dem ca. en time på flyplassen før de kunne fastslå at de måtte sørge for transport selv.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over det som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)