

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av hele reiseavtalen, samt refusjon av kostnader ved økonomiske ekstrautlegg i forbindelse med oppholdet.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00437

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager forsøkte 13.07.16 å bestille en reise for tre voksne og to barn med innkvartering fordelt på et dobbeltrom og et trippelrom på Lefkimi Hotel, Korfu, i perioden 03.08.16 – 09.08.16. Bookingen med dobbeltrom gikk i orden, men bestillingen av trippelrommet ikke ville la seg gjennomføre i reiseselskapets bestillingssystemer på internett.

Klager tok kontakt med Ticket den påfølgende dagen, og reiseselskapet og klager kom etter omfattende korrespondanse til enighet om at alle de fem reisende ble innkvartert på hotellet Island Beach Kavos, Korfu, et hotell i umiddelbar nærhet.

De reisende ankom hotellet på natten og fikk informasjon fra hotellets resepsjon om at hotellet var fullbooket. De fikk følgelig ikke sine bestilte hotellrom. Som følge av dette fikk klager tilbud om å tilbringe resten av natten på stedets solsenger. Klager kontaktet følgelig Ticket påfølgende morgen, og kundebehandler i reiseselskapet lovet reisefølget oppfølging, men klager fikk ingen tilbakemelding. Klager henvendte seg gjentatte ganger til reiseselskapet, og stadig nye lovnader om oppfølging ble gitt uten at dette ble gjennomført fra Tickets side.

Videre ble klager tilbudt opphold på Avra Beach Apartments, et overnattingssted 5,5 kilometer fra det lokale sentrum. Klager anfører at bostedet var uten rent drikkevann og mat, og at kostnader med transport til sentrum påløp for klager som følge av dette.

Videre har klager anført følgende mangler med bostedet:

Manglende håndkleskift. Ett håndkle pr. person på 50 x 50 cm.

Manglende renhold, blant annet intet skift av sengetøy, gulvask og manglende toalettpapir på stedet.

Det var ikke mulig å bestille frokost på stedet, dette til tross for at klager hadde bestilt hotellopphold med frokost inkludert.

Manglende dekketøy. Klager måtte kjøpe plastdekketøy på butikken.

Mangler med uteområdene, blant annet grus i bassenget, ødelagte og møkkete strandstoler, hjemmelagde parasoller laget av presenninger, ubrukelige strandområder, samt forsøplet og skittent strand- og bassengområde.

Klager har uttrykt sterk misnøye med bostedet som til slutt ble reisens innkvartering, og krever å få heve kjøpet av reisen og således få tilbakebetalt kr. 20 010. I tillegg ønsker klager å få diverse transportutgifter på stedet refundert av selskapet, og at det var umulig for klager å få kvittering på disse utgiftene av de lokale transportørene.

Klager anfører avslutningsvis at Ticket burde ha gitt opplysninger om at den ønskede destinasjonen var uegnet for barnefamilier som følge av at destinasjonen bærer preg av utelivskulturen på stedet, samt at transport mellom flyplass og hotell ikke var inkludert i prisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Selger hos Ticket og klager kom 14.07.16 til enighet om innkvartering på Island Beach Kavos, et hotell som er lokalisert i nærheten av det opprinnelige bostedet.

Ticket viser til at de er formidler i pakkereiselovens forstand, og at klagebehandlingen må foretas av leverandøren, i dette tilfelle hotellet. Ticket har ikke mottatt tilbakemelding fra hotellet i forbindelse med behandling av den innsendte klagen, men har allikevel tilbudt klager prisavslag tilsvarende totalkostnaden av reisens hotellopphold.

Selskapets loggføring av kontakten med kunden korresponderer etter Tickets mening ikke med klagers anførsler. Ticket anfører at hotelleverandør gjorde gjentatte forsøk på å kontakte klager 04.08.16 uten at de fikk kontakt.

Selskapet erkjenner videre at hotellets behandling av klager var uholdbar, da klager ble tilbudt overnatting på solsenger på stedet, og at det nye bostedet ikke var tilfredsstillende. Utover dette anfører Ticket at kompensasjon som er tilbudt klager er tilstrekkelig for å kompensere for de mangler som foreligger med reisen.

Videre anfører kunden at det ikke ble informert om destinasjonens manglende egnethet for barnefamilier. Ticket påpeker i denne sammenheng at to av de reisende allerede hadde bestilt reise til denne destinasjonen på Ticket.no 13.07.16, og viser for øvrig til bestillingsbekreftelsen for den opprinnelige bookingen som ble gjennomført 13. juli.

Ticket avviser utover dette krav om refusjon av transport mellom hotell og det lokale sentrum som følge av klagers manglende dokumentasjon for disse utgiftene.

Kunden anfører avslutningsvis at det ikke var opplyst om at transport til/fra hotellet ikke var inkludert. Ticket anfører at ingen av kvitteringene eller reisedokumentene på noe tidspunkt har indikert at transport mellom hotell og flyplass var inkludert. Selskapet anfører videre at slik transport alltid kommer i tillegg når det kjøpes en charter-/pakkereise.

Ticket har tilbudt klager prisavslag på kr. 8 476 som tilsvarer totalkostnaden for hotelloppholdet. Klager har avslått tilbudet.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

Nemnda bemerker

Det fremgår av Tickets svar til klager at selskapet ikke anser at den virksomheten selskapet driver faller inn under pakkereiseloven. Kunden henvises derfor til å ta kontakt med hotellet som underleverandør.

Det er etter nemnda vurdering i denne, som i tidligere saker mot samme arrangør, ikke tvilsomt at den type sammensatt produkt som i dette tilfellet ble solgt av Ticket 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)

Nemnda finner det, som nevnt ovenfor, ikke tvilsomt at Ticket har solgt et sammensatt produkt. Ticket er derfor rette adressat for klagen. Pakkereiseloven er ufravikelig, se henvisningen ovenfor, hvilket vil si at det ikke er adgang til å avtale dårligere vilkår for forbrukeren enn de vilkår som følger av pakkereiseloven.

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.

Nemnda finner det ikke tvilsomt at pakkereisen led av mangler. Det vises til at klagerne tilbragte første natt på solsenger ved et basseng på grunn av overbooking, og til at de et godt stykke ut på dagen ble skaffet et overnattingssted som lå mer enn 5 kilometer fra deres opprinnelige feriemål, og som ikke serverte frokost eller andre måltider. Fordi dette var et leilighetskompleks og ikke et hotellrom, ble det heller ikke vasket og skiftet på senger. Nemnda legger til grunn at stedet lå såpass isolert at man måtte benytte taxi for å handle inn mat til frokost og for å finne et sted og spise middag.

Det legges videre til grunn at bassengområdet var ustelt og at det ikke var stort bedre på stranden.

Arrangøren har tilbudt å tilbakebetale hotelldelen av reisen, kr. 8.476. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 70% av reisens pris, avrundet til kr. 14.000. Dette kompenserer etter nemndas syn blant annet for utgiftene som har påløpt i forbindelse med transport. Når det gjelder transport tur/retur flyplass, må dette bestilles separat før avreise. Transport burde etter nemndas syn ha vært tilbudt i forbindelse med bestilling av reisen. En kunde som bestiller et ferieopphold over nettet bør imidlertid også ha satt seg inn i hvilke elementer som inngår i en feriereise. Nemnda kan derfor ikke se at det bør gis noen kompensasjon fordi dette ikke ble tilbudt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr. 14.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)