

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om dekning av utgifter til leiebil og kompensasjon pga. feil opplysninger på Paradisreisers nettside.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

79/15P

Tjenesteyter

Paradisreiser AS

Saken gjelder:

Krav om dekning av utgifter til leiebil og kompensasjon pga. feil opplysninger på Paradisreisers nettside.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3-ukers reise for 2 voksne og en baby med innkvartering i leilighet i Bon Azur Elegant Resort på Mauritius i perioden 01.03.15 - 22.03.15.

Ifølge nettsiden til Paradisreiser skal det være 2 minutter til butikker og apotek. Klager er avhengig av bil eller taxi for å få handlet inn mat og drikke. Kort avstand til butikk var ett av kriteriene klager hadde for valg av bosted. Klager foreslår at Paradisreiser dekker klagers utgifter til leiebil deler av ferien. Svært få taxier har tilgang på barnesete og det blir for mye styr og organisering for butikkturen som skulle være en avkobling fra strand og sol.

Klager krever å få dekket utgifter til leiebil på kr 2.800, samt erstatning på kr 2.200 for feil beskrivelse av reisemålet, totalt kr 5.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Paradisreiser har i det vesentlige anført:

Det er korrekt at det i Paradisreisers beskrivelse er nevnt at det er butikk og apotek innen 2 minutters gange. Her skulle det stått 2 minutters kjøring.

Det er svært rimelig å ta taxi på Mauritius og hotellet antar at en taxitur til butikken kostet ca. kr 40 tur/retur. Paradisreiser har rundet dette opp til kr 50. Paradisreiser har tilbudt klager å kompensere med inntil 10 taxiturer til butikken for å handle dagligvarer, totalt kr 500. Tilbudet står ikke ved lag dersom nemnda kommer frem til en annen kompensasjon eller avviser saken.

Paradisreiser synes det er viktig å ha et vedtak fra Pakkereisenemnda i saken som en veileder for tilsvarende fremtidige saker. Denne saken har ført til at Paradisreiser vil ta bort informasjon om avstand til nærmeste butikker og lignende da butikker stenges og nye kommer til. Dette er forhold utenfor Paradisreisers kontroll.

Paradisreiser har tilbudt klager kr 500 til dekning av taxi.

Det vises for øvrig til brev fra Paradisreiser.

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.

Arrangøren har erkjent at det ble oppgitt feil avstand mellom bosted og butikker, idet det ble oppgitt to minutters gangavstand mens det i virkeligheten var to minutter å kjøre. Arrangøren har beklaget feilen og har endret opplysningene på sine nettsider. Arrangøren har tilbudt å betale 10 drosjeturer tur/retur butikken. Pris pr. tur er av lokalkjente anslått til ca. 40 kroner pr. tur. Arrangørens tilbud er kr 500. Klageren krever dekket leiebilutgifter med kr 2.800. Familien hadde behov for et barnesete, og i følge klageren var det vanskelig å få drosje med barnesete.

Nemnda konstaterer at det er gitt en feilopplysning i prospektet om avstand mellom bosted og butikk. Dette er en mangel. Arrangøren har tilbudt seg å kompensere 10 drosjeturer, anslått til kr 500. Nemnda finner at dette etter omstendighetene er en rimelig kompensasjon.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over kr 500 som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.