

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder forsinkelse på utreise og at klagerne ikke har fått de rommene de har bestilt og betalt for.

Dato

..

Saksnummer

269/13P

Tjenesteyter

Tyrkiareiser AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Tyrkiareiser AS

Reisemål: Tyrkia, Antalya

Antall reisende: 9

Reisens pris: 153.422,-

Tidsrom: 200913 - 041013

Saken gjelder:

Saken gjelder forsinkelse på utreise og at klagerne ikke har fått de rommene de har bestilt og betalt for.

Klagerne har bestilt og betalt for et famlierom og tre dobbeltrom med havutsikt.

Det ene dobbeltrommet skulle bebos av bare en person, og det ble derfor betalt et tilskudd i underkant av kr 7.000,- for dette. Ved ankomst fikk klagerne beskjed om at det ikke var noe ledig rom til den voksne sønnen som det var bestilt eget rom til. Ingen av rommene hadde havutsikt og alle lå i forskjellige etasjer, og sågar i forskjellige fløyer. Den av de reisende som skulle bo alene ble etter mye om og men plassert et helt annet sted.

Neste morgen, etter knappe fire timers søvn, henvendte klagerne seg til resepsjonen, men det eneste de kunne tilby var en såkalt boss suite. Den besto av et felles bad og to soverom som var adskilt av dører. Suiten hadde havutsikt. Den sønnen man hadde betalt nesten kr 7.000,- for fordi han skulle ha et dobbeltrom med havutsikt alene, ble altså plassert sammen med sine foreldre. Tre personer måtte dele et bad. Bestillingen ble foretatt nesten et år før reisen for å sikre en vellykket avvikling.

For ikke å ødelegge mer av ferien og risikere å pakke opp og ned flere ganger, aksepterte de tingenes tilstand. Guiden skulle komme til hotellet 29. eller 30. september. Klagerne bestemte seg for å ta opp problemet da. Etter mye leting og om og om men viste det seg at guiden likevel ikke kom. Klagerne ringte da Tyrkiareisers lokale kontor. Der påsto man først at guiden var på stedet. Til slutt måtte de imidlertid innrømme at guiden hadde hoppet over hotellbesøket.

Klagernes andre sønn bodde sammen med det eldste barnebarnet på 17 år.

Også disse ble plassert i et familierom, og på deres rom måtte man stå på tå for å kunne se noe til havet. (Rom 4521) Også for disse to reisende var det bestilt og betalt ekstra for havutsikt (ikke havgløtt).

Klagerne ber om å bli kompensert for:

Ubenyttet seng i dobbeltrom kr .6.800.-

kr 1.950,- som var ekstrabetaling for havutsikt som man ikke fikk.

Kompensasjon for tap av første feriedag inkl. middag første kveld Kr 1.800,- (200,- pr. person).

Tyrkiareiser erkjenner at klagernes fly ble forsinket 8 timer og 19 minutter.

Klagerne hadde et to ukers opphold og forsinkelsen vil således ikke gi grunnlag for kompensasjon da den ikke overstiger 12 timer.

Tyrkiareiser bekrefter at gjestene ikke fikk rom i henhold til bestillingen. Av rapport fra reisemålet fremgår det at hotellet hevder at de ved ankomst fikk 4 rom av bedre standard enn bestilt, men kun ett med havutsikt. Hotellet tilbød en Boss suite med havutsikt, noe gjestene godtok. Hotellet mener med dette å ha kompensert for problemene den første natten.

Nemnda bemerker:

Når det gjelder flyforsinkelsen på 8 timer og 19 minutter, regnes denne i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser utarbeidet av Reisebransjeseksjonen i HSH og Forbrukerombudet punkt 8 bokstav f) V normalt ikke som en mangel ved reiser med en varighet på over 8 døgn. Arrangøren har imidlertid et ansvar for å gjøre problemet minst mulig for de reisende og har også et omsorgsansvar for sine gjester.

Så vidt nemnda kan forstå ble det ikke sendt melding til kundene om forsinkelsen eller dennes forventede lengde. Kundene møtte derfor opp på flyplassen i god tid før avtalt avgang. Slik informasjon hadde heller ikke representanten på flyplassen, som ga de reisende en voucher pålydende 5 Euro «for refreshments».

Dette er åpenbart ikke tilstrekkelig til mat og drikke når forsinkelsen ble på over 8 timer. Arrangøren har derfor ikke tatt ansvar for sine gjesters velbefinnende i ventetiden. Klagerne har krevd kr 200,- pr. person i kompensasjon for utgifter til mat etc. Reklamasjonsnemnda finner at en slik kompensasjon er passende.

En pakkereise 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 at 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. 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.

Feriereisen der 9 personer deltok, ble bestilt i svært god tid før avreisedato. Billettbekreftelsene viser at bestillingen er datert 23. november 2012.

Den avtalen som etter dette er inngått mellom arrangøren og de reisende viser at det er tatt ekstra betalt med kr 6.800,- for et dobbeltrom med havutsikt og All Inclusive og en ubenyttet seng, altså dobbeltrom benyttet som enkeltrom.

I tillegg kommer grunnprisen på kr 16.190,-. Det er videre tatt ekstra betalt for to dobbeltrom med havutsikt og All inclusive for to personer.

I tillegg til grunnprisen er det her for hvert rom betalt kr 1.950,-.

Klagerne fikk ikke tildelt de rommene de hadde betalt for. Dette ble delvis erkjent av hotellet, som etter klage flyttet tre av gjestene til en såkalt boss suite.

Denne inneholdt to soverom med dør imellom og et bad. I følge klagerne, som også hadde bestilt og betalt for et familierom, var den eneste forskjellen mellom disse to romtypene at det var dører mellom soverommene i suiten.

Klagerne har etter dette, for de tre gjestene som ble plassert sammen i en boss suite, bestilt to dobbeltrom med havutsikt og har betalt kr 6.800,- ekstra for å kunne benytte det ene som enkeltrom. Nemnda finner at det er en mangel som berettiger til prisavslag å bli innkvartert sammen i en boss suite med et bad.

Likeledes innebærer det en mangel å plassere gjestene klagerne i et rom uten havutsikt når det er betalt kr 1.950 ekstra for rommet.

Klagerne godtok ikke situasjonen, men for å få mest mulig ut av ferien, bestemte de seg for å ta problemet opp med den lokale guiden på dennes faste besøksdag.

Det viste seg imidlertid at guiden uteble, til tross for at klagerne ringte til det lokale Tyrkiareiser-kontoret.

Nemnda finner at klagerne har vært tilstrekkelig aktive på destinasjonen i forhold til klagereglene. De tok umiddelbart innkvarteringsforholdene opp med resepsjonen. De møtte opp til guidens faste besøkstid, men det gjorde ikke guiden, som uteble. Hadde vedkommende møtt opp, kunne spørsmålet om refusjon vært tatt opp mens klagerne fremdeles var gjester på hotellet.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at det leverte produktet lider av mangler som berettiger til et prisavslag. Klagerne anfører å ha betalt kr 8.750,- for de delene av avtalen som ikke er oppfylt. Nemnda finner at det i denne summen må gjøres fradrag for All-inklusive. I mangel av nærmere opplysninger om fordelingen, anbefales det at det gis erstatning med kr 7.000,-. I tillegg kommer forpleining på flyplassen med til sammen kr 1.800,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne totalt gis en erstatning på kr 8.800,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.