

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving av pakkereisen på grunn av vesentlige mangler ved bostedets beliggenhet og fasiliteter.

### Dato

08.10.2014

### Saksnummer

119/14P

### Tjenesteyter

Expedito

### Saken gjelder:

Krav om heving av pakkereisen på grunn av vesentlige mangler ved bostedets beliggenhet og fasiliteter.

### Klager, representert av Jussformidlingen, har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en enebolig i Downtown Disney, Orlando, og skulle ha tilgang til et stort fellesbasseng og barnebasseng, klubbhus med aktiviteter for barn og ungdom, samt en lekeplass for de minste. Ved ankomst viste det seg imidlertid at eneboligen befant seg i nabokommunen, ca. tre mil fra Downtown Disney.

Det var verken klubbhus eller lekeplass på stedet. Videre hadde eneboligen bare tilgang til et lite basseng på 2x4 meter. Bassenget var 1,6 meter dypt.

Allerede første dag sendte klager en e-post til Expedia der han forklarte at han ikke hadde fått det han hadde betalt for. Expedia svarte at han måtte ta kontakt per telefon. Klager ringte Expedia hver dag i syv dager, og Expedia ga hele tiden beskjed om at de skulle ordne opp. Den åttende dagen fikk klager beskjed om at de måtte se på saken når han kom hjem. Han forsøkte da å avbryte reisen, men fikk beskjed om at det ikke lot seg gjøre fordi det var for tett opp mot ordinær hjemreise.

Etter at klager kom hjem, kontaktet han Expedia per e-post og telefon utallige ganger. Expedia har innrømmet at de har gjort en feil, og de har utbetalt kr 6.000 til klager for drivstoff, telefonkostnader mv. De har imidlertid avvist kravet om tilbakebetaling for reisen og oppholdet, da de mener at klager skulle ha ordnet dette fra USA eller avbrutt reisen.

Expedia har, underveis i klagebehandlingen, i tillegg utbetalt kr 4.278,71 til klager og forklart dette med at bodelen i pakkereisen utgjorde kr 10.278,71 og således nå er refundert klager i sin helhet.

Klager mener at ferieturen ble en stor nedtur, da han og familien tilbrakte mye tid i bil på leting etter aktiviteter som egentlig skulle ha fulgt med oppholdet.

Det følger av pakrl. § 6-3 første ledd at dersom pakkereisen har «vesentlige mangler» og «formålet med pakkereisen av den grunn er vesentlig forfeilet», kan kunden heve avtalen og kreve tilbake de beløp som er betalt i henhold til avtalen.

I den foreliggende sak mener Jussformidlingen at det forelå en vesentlig mangel som gjorde at formålet med reisen ble vesentlig forfeilet, jf. pakrl. § 6-3 første ledd.

I henhold til pakrl. § 6-3 annet ledd har kunden krav på å avbryte ferien og reise hjem for arrangørens regning, dersom vilkårene for heving er oppfylt.

Retten til reiseavbrudd og hjemreise er formulert som en valgt, og ikke som en nødvendig følge av heving. Etter sin ordlyd tilsier bestemmelsen derfor at kunden kan kreve full refusjon i tillegg til ordinær hjemreise, dersom han velger å fortsette oppholdet på tross av at tjenesten lider av vesentlige mangler og vesentlig formålsforfeiling, jf. Krüger, kommentar til pakkereiseloven, rettsdata.no, note 57.

Jussformidlingen er etter dette av den oppfatning at Jakobsen har krav på full refusjon fra Expedia. Jussformidlingen krever, på vegne av klager, at Expedia utbetaler kr 55.710,95 (59 989,66-4 278,71) til klager.

### **Expedia.no har i det vesentlige anført:**

Expedia har kompensert for telefonutgifter med kr 1.000 og for at boligen lå på et annet sted enn avtalt med kr 5.000. Som en vennlig gest fra deres side har de imidlertid valgt å utbetale kr 4.278,71 til klager slik at den totale summen som er refundert utgjør det bodelen av pakkereisen kostet. Expedia mener dette er en passende kompensasjon i dette tilfellet og finner ikke grunnlag for ytterligere refusjon av reisens pris.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Arrangøren kan ikke endre avtalevilkårene eller reisens spesifikasjoner til ulempe for kunden etter avtaleinngåelse, med mindre det er tatt forbehold om å endre spesielt angitte ytelser/spesifikasjoner, og dette uttrykkelig fremgår av den enkelte avtale, dvs. reisebevis eller annet avtaledokument, jfr. alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 6.6.3 første ledd.

Boligen klagerne fikk disponere lå ca. 30 kilometer unna det oppgitte reisemålet. Boligen hadde verken tilgang til stort fellesbasseng, barnebasseng, klubbhus eller lekeplass. Nemnda legger til grunn at formålet med turen var å bo DownTown Disneyland slik at familien kunne benytte seg av tilbudene der så ofte de ønsket.

Slik det nå ble, benyttet ikke familien seg av disse tilbudene mer enn et par ganger.

Det legges til grunn at klageren kontaktet Expedia allerede første dag av oppholdet. Han fikk beskjed om å ringe, noe han gjorde i syv dager. Hver gang fikk han beskjed om at arrangøren skulle ordne opp. Etter en uke fikk klageren beskjed om at saken måtte ordnes etter hjemkomst. Klageren forsøkte da å avbryte reisen, men fikk beskjed om at det ikke lot seg gjøre fordi det var for tett opp til ordinær hjemreise.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at Expedia ikke leverte det produktet som var bestilt. Spørsmålet blir så om de omfattende manglene skal føre til prisavslag eller om de bør føre til at avtalen heves med tilbakebetaling av hele reisens pris.

Etter en samlet vurdering har nemnda, under noen tvil, kommet frem til at avtalen ikke bør heves, men at prisen bør settes ned tilsvarende manglenes omfang. Nemnda finner etter dette av klageren har krav på et prisavslag tilsvarende 50% av reisens pris, avrundet til kr 30.000,-. I tillegg kommer direkte utlegg til bensin og telefon, anslått til kr 6.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 36.000,-. Eventuelt tidligere utbetalt beløp kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Malin TENGHEDEN LØKEN, 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.*