

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for annet hotell enn bestilt og erstatning for utgifter som følge av dette.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

143/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag for annet hotell enn bestilt og erstatning for utgifter som følge av dette.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge, totalt 3 personer, hadde bestilt en reise til Alanya i Tyrkia og skulle bo på hotell Azak Suite i en leilighet med flere rom og kjøkkenkrok. Ved ankomst kunne ikke sjåføren av transferbussen fra flyplassen finne hotellet.

De kjørte rundt i en times tid og klager måtte logge seg på internett via sin mobiltelefon for å få frem et kart.

Da de kom frem ble de i stedet sjekket inn på hotell Azak Beach der de fikk et felles hotellrom uten kjøkkenkrok og med tre senger på samme rom. De måtte betale ekstra for kjøleskap. De fikk opplyst at Azak Suite var stengt på grunn av for få gjester i denne perioden. Senere snakket de med to gutter, som tilsynelatende var utsendt av Solfaktor Pluss, og de forklarte at Azak Suite var under oppussing.

Klager fikk ikke tilbud om 10 % avslag på mat og drikke, slik Solfaktor Pluss hevder. Frokost inkludert fikk de først etter lengre tids forhandlinger med hotellkjeden Azak.

Ved hjemreise fikk de ingen informasjon om transferbussen til flyplassen og måtte selv finne ut av dette. Det medførte flere telefoner til Solfaktor Pluss.

Klager krever erstatning for påførte utgifter til kjøleskap med kr 260 og telefonutgifter med kr 483,50. Det vises til fremlagte kvitteringer for utgiftene.

I tillegg krever klager et prisavslag for at de fikk et hotellrom i stedet for leilighet med kr 3.000.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor Pluss ble ikke opplyst av hotellet om bytte av hotell i forkant og var da ikke klar over at klager måtte flytte over til Azak Beach. Klager ble kompensert på stedet med frokost

inkludert, rom med havutsikt, gratis aircondition og tilbud om 10 % avslag for mat og drikke for øvrig på hotellet.

Azak Beach er et hotell av samme standard som Azak Suite, men har ikke leiligheter. Hotellet har også bedre beliggenhet enn opprinnelig booket hotell.

Kunden aksepterte dette på plass til hotellkjeden Azak. Solfaktor Pluss hørte aldri noe fra klager under oppholdet. Dersom klager hadde kontaktet Solfaktor Pluss eller deres hotellagent, så ville de hjulpet til med å finne et annet hotell til klager eller en løsning som klager ville vært tilfreds med. Solfaktor Pluss har i sine reisevilkår opplyst at feil og mangler underveis først må rettes til det aktuelle hotell.

Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må Solfaktor Pluss' hotellagent kontaktes på telefon slik at de får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokument og hotellvoucher. Denne informasjonen ble også formidlet til klager via e-post en uke før avreise. Siden klager ikke har kontaktet dem og de ikke fikk mulighet til å hjelpe, vil det ikke utbetales noe prisavslag fra Solfaktor Pluss' side.

Når det gjelder transferbussen vil sjåførene noen ganger ha problemer med å finne hotellene. Siden sjåføren ikke fant frem ved ankomst har Solfaktor Pluss valgt å refundere kostnaden for transfer med kr 237. Vedrørende returen så sender de en transfervoucher til alle sine kunder før avreise med instruksjoner om hvordan man får opplyst sin hentetid. Klager fikk tilsendt en sms så snart hentetiden var klar.

Solfaktor Pluss finner ikke grunnlag for å refundere klagers telefonutgifter.

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.

Nemnda finner det ikke tvilsomt at reisen led av en mangel som gir grunnlag for prisavslag/erstatning. Nemnda er enig med klageren i at det må være arrangørens plikt å følge med på om de hotellene de selger er åpne for turister eller ikke.

I dette tilfelle har Reisefeber solgt et produkt som ikke kunne leveres.

Klageren bestilte og betalte for en leilighet med flere soverom og en kjøkkenkrok, og ble i stedet henvist til å bo på et tremannsrom uten kjøkkenfasiliteter.

Klageren ble fortalt at det hotellkomplekset hun og hennes reisefølge skulle bo i, var stengt på grunn av oppussing av to guider som hun antok var representanter for arrangøren. Klageren var på en ukes ferie, og nemnda kan ikke se at hun hadde noen aktivitetsplikt utover den aktivitet hun utviste. Når man fra starten av får ferien delvis ødelagt fordi arrangøren ikke er oppdatert på de produktene som selges, kan det etter nemndas syn ikke i tillegg kreves at klageren bruker mer tid og penger på å forsøke å få arrangøren på banen.

Nemnda legger videre til grunn at klageren selv forhandlet seg frem til gratis frokost og at hun ikke fikk 10% rabatt på øvrige måltider, slik arrangøren hevder.

Hadde hun fått det produktet hun hadde bestilt og betalt for, kunne hun for øvrig ha spist både frokost og lunsj i leiligheten.

Klageren har krevd dekket telefonutgifter hun blant annet ble påført fordi arrangørens transfersjåfør ikke fant frem til hotellet de skulle bo på. Klageren måtte derfor finne kart over området på internett. Klageren er også påført utgifter til leie av kjøleskap som ikke fantes på det rommet de ble tildelt. I tillegg har klageren krevet kr 1.000 pr. person i prisavslag fordi de ikke fikk den leiligheten de hadde bestilt og betalt for. Kravet lyder på til sammen kr 3.743,50. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag tilsvarende kravet. Kr. 237 som allerede er utbetalt kommer til fradrag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får et prisavslag/erstatning på kr 3.743,50. Kr. 237 som allerede er refundert, kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.