

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet rom uten balkong, hotellklassifisering og avstand til flyplass.

### Dato

22.05.2017

### Saksnummer

2017-00254

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Hotel Trabuco, Santiago de la Ribera, Spania i perioden 27.08.2016 - 06.09.2016. Totalprisen han betalte var kr. 8.245.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Støy
- Balkong / markterrasse
- Ønskemål

Etter klagers syn holdt rommet ikke mål i henhold til internasjonale bestemmelser angående størrelse. Klager målte rommet til 8,4 kvm, mens to stjerners standard skal være minimum 14 kvm. Selv om 3 kvm bad tas med, er det for lite.

Den oppgitte flyplassen lå ikke 3, men 85 km fra hotellet. Det ble ordnet med ekstern transport.

På bestillingssiden til hotellet vises alle rommene med balkonger. Klagers rom hadde ikke balkong. Det var kun en pinnestol på rommet, men den kunne ikke snus pga. plassmangel. Klager måtte derfor sitte på sengen.

Klager krever et prisavslag på kr. 2.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte ett 2 stjerners hotell i Murcia ved navn Trabuco Hotel. I Reisegigantens hotellbeskrivelse fremgår følgende: Hotel Trabuco tilbyr 24-timers resepsjon og rom med klimaanlegg, gratis Wi-Fi og TV. Rommene er i tillegg oppvarmet og utstyrt med skrivebord, telefon og eget bad m/dusj.

Det fremgår ikke av hotellteksten at rommene har balkong. Klager bestilte et dobbeltrom uten balkong og det var et slikt rom de fikk tildelt.

Klager fikk beskjed om at balkong ikke var inkludert før avreise. Reisegiganten la inn et ønske om balkong, men dette var noe de ikke kunne garantere.

Trabuco Hotel, Murcia er klassifisert som ett 2\*\* hotell av turistmyndighetene i Murcia-regionen. Når det gjelder klassifisering av hotellene i Spania og hvilke krav som må oppfylles, har Reisegiganten anført at mange av områdene i Spania har ulike lokale krav på hva rommene/hotellene må ha av fasiliteter for å få sine respektive stjerner.

I hotellbeskrivelsen fremgikk det at hotellet lå 3 km fra flyplassen. Klager fløy til Alicante flyplass som ligger ca. 85 km fra hotellet. Feilen ble oppdaget før klagers avreise og Reisegiganten løste saken den 8. juli 2016 ved å bestille transfer med 50% avslag i prisen. Klager var tilfreds med denne løsningen. Hotellbeskrivelsen er i ettertid korrigert.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

### **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 har gjennomgått sakens dokumenter. Det klages over rommets størrelse. Klageren hevder at rommet er under den standard som utgjør gjeldende regelverk for hotellrom og hotellklassifisering i Spania. Av standarden fremgår det at et to stjerners hotellrom minimum bør være 14 kvm. Etter klagerens oppmåling var rommet mindre enn dette.

Det er de lokale turistmyndigheter som vurderer det enkelte hotells klassifisering. Med sakens dokumenter er det vedlagt en godkjennelse fra turistmyndighetene i Murcia datert 19.mai 2015 hvor det fremgår at hotellet er klassifisert med to stjerner. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn.

Når det gjelder spørsmålet om det er inngått avtale om at rommet skulle ha balkong, legger nemnda til grunn det som fremgår av bekreftelsen fra arrangøren og av hotellvoucheren. Nemnda kan ikke se at det er inngått avtale om at rommet skal ha balkong. Tvert imot fremgår det av korrespondanse i forkant av avreisen at rommet ikke hadde balkong, men at arrangøren skulle fremføre et ønske om balkong til hotellet. Det ble gjort, men fordi hotellet var fullbooket var det ikke mulig å innfri ønsket.

Når det gjelder støy er det anført at det støyet fra lufteanlegg etc. Hotellet er bygget på 1960-tallet med den teknologi som da var tilgjengelig. At det støyer mer fra klimaanlegg i eldre hoteller anser nemnda ikke som en mangel som kan føre til prisavslag.

Det er også klaget over at det er opplyst feil avstand mellom hotell og flyplass. Dette er erkjent av arrangøren, og er etter det som blir opplyst nå endret. Nemnda kan ikke se at dette forhold kan føre til prisavslag i denne saken, da det ble inngått avtale mellom arrangør og klager før avreise om at arrangøren skulle bestille transfer og betale 50% av transferutgiftene. Dette godtok klageren.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)