

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da bassenget var uten vann og det pågikk byggearbeider på hotellet.

Dato

20.09.2017

Saksnummer

2017-01696

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på Hotel Canal Olimpic, Barcelona, Spania, i perioden 28.05.2017 - 31.05.2017. Totalpris kr. 4.533,35.

Klager valgte dette hotellet fordi det hadde basseng. Hotellet skulle også ha en bar.

Skuffelsen ble stor da de ankom hotellet søndag formiddag da hele hotellet så ut som en byggeplass, pga. oppussing/oppgradering. Det var containere og gravemaskiner på stedet, og bassenget de hadde gledet seg til fantes ikke. Det var tømt for vann og skittent. Det sto også en gravemaskin der, og hele området så ikke ut. Fra verandaen så de rett ned på byggeplassen, og det gikk en stor midlertidig søppelsjakt til bygningsavfall rett forbi klagers vindu.

Klager tok umiddelbart kontakt med Norwegian Holidays per telefon, men fikk bare snakke med en engelsktalende konsulent som kontaktet hotellet for å høre om de kunne komme opp med noe alternativ for klager. Det kunne de ikke, da de mente at de kompenserte for manglende basseng ved å gi klager to inngangsbilletter til en innendørs svømmehall i byen.

Klager sjekket ut av hotellet og etter noen timers leting, fant de et annet hotell som de tok inn på.

Klager krever refusjon av kr. 3.500 som de betalte for Hotel Canal Olimpic.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Holidays anfører at klager hevder at det var store mangler ved hotellet, da det ikke var mulig å benytte seg av svømmebassenget. Det fremstår fra klagen at det var essensielt å få benyttet seg av uteområdet på hotellet, deriblant å bade i bassenget.

Klager ønsker hotellutgiften refundert som følge av at de byttet hotell, da de mente mangelen ikke ble avhjulpet tilstrekkelig. Etter en skjønnsmessig vurdering har Norwegian Holidays kommet frem til at de vil refundere utgiften til hotelloppholdet. Hele utgiften for fly og hotell var totalt kr. 4.533. Flybillettene separat kostet kr. 2.674 og hotellet kostet kr. 1.859 som Norwegian Holidays har tilbudt å refundere klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at hotellet klageren hadde bestilt og betalt for var under ombygging og at dette var såpass omfattende arbeider at han, etter at han ikke fikk tilstrekkelig hjelp av Norwegian Holidays' kundebehandler, valgte å flytte ut og selv finne seg et alternativt hotell.

Nemnda bemerker at arrangøren ikke kan forvente at kunden skal kontakte en kundebehandler gjentatte ganger når problemet ikke blir løst tilfredsstillende i første omgang. Oppholdet på destinasjonen var i dette tilfellet av tre dagers varighet.

Etter en nærmere vurdering har arrangøren gitt tilbud om å refundere hotellkostnadene. Disse er av arrangøren oppgitt til å utgjøre 1.859. Etter klagerens syn utgjør hotelldelen av billetten kr. 3.500.

Klageren betalte totalt kr. 4.533,35 for reise og opphold. Hvis kr. 3.500 er en riktig pris for hotellet, utgjør betalingen for flybilletter med bagasje kr. 1.033,35 for to personer tur/retur Barcelona. Det finner nemnda ikke sannsynlig.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får refundert kr. 1.859, slik Norwegian Holidays har tilbudt.

Vedtak

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får refundert kr. 1.859, slik Norwegian Holidays har tilbudt.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)