

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet problemer med transfer, hotellstandard og mangelfull rengjøring.

Dato

17.11.2022

Saksnummer

2022-02305

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbelt superiorrom på Hotel Afandou Blu, Afandou, Rhodos i perioden 20.06.2022 - 25.06.2022. Totalpris 14 830 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Internett

Da klager landet på Rhodos ca. 03:50 med DY1901 var det ingen sjåfør som stod og ventet. Klager hadde forhåndsbestilt og -betalt taxi fra flyplassen til hotellet tur/retur fra Ticket. Taxitranferen kostet 1 152 kroner. Først etter 40 minutter, etter at klager hadde tatt ut 100 euro til taxi, fikk de kontakt med taxisjåføren som innrømmet at han hadde sovnet. Ettersom klager skulle bo på et all inclusive hotell og ikke hadde planlagt å kjøpe noe i ferien, var uttaket av 100 euro helt unødvendig.

Klager ankom hotellet ca. 05:30 den 21.06.2022 og ble møtt av en ergerlig resepsjonist som hadde forventet at de kom dagen før, til tross for at klager hadde bedt Ticket ta kontakt med hotellet og gi beskjed om klagers ankomsttid til hotellet.

Rommet var så støvete og skittent at klager måtte gå tilbake til resepsjonen og satt der til den åpnet kl. 07.30 i håp om å få byttet rom. De fikk beskjed om at alt var fullt, så de ble værende på dette rommet og hadde alle klærne i koffertene hele oppholdet. Klager var klar over at de hadde bestilt et 3 stjernes hotell, men hadde ikke forventet at det var så skittent, flekkete, støvete og fullt av småkryp.

Klager har lagt ved bilder av en skitten dusj, flekkete og møkkete vegger, lysbrytere som ikke satt fast, spindeltev over alt i taket, en skitten og støvete ledning som hang ut av veggen på badet, døra og dørkarmen til badet var skitten, malingen på rommet hadde begynt å flasse av, låsen på inngangsdøra var løs slik at de ved flere anledninger nesten rev låsen ut av døra når de skulle dra ut nøkkelen.

Klager er vegetarianer, men det fremgikk ikke hva de ulike matrettene bestod av, så hun spiste loff med ost til frokost og lunsj og pommes frites til middag alle dagene.

Klager tok ikke kontakt med Ticket i og med at de ankom tirsdag og skulle reise hjem igjen fredag kveld, ville de ikke kaste bort mer tid på ev. flytting. Dessuten var de klar over at det var fullt på hotellene i området og så for seg at det ville ta tid å finne et annet bosted.

Klagers krav: Refusjon av deler av reisen grunnet problemer med transporten til hotellet, hotellet som ikke svarte til forventningene i henhold til hotellbeskrivelsen og manglende renhold.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført at de først mottok en reklamasjon etter at klager kom hjem.

Ticket har anført at klager i første omgang burde ha kontaktet resepsjonen for å få hjelp til å bytte rom eller få en bedre rengjøring. Dersom klager ikke hadde fått hjelp fra resepsjonen, skulle de ha kontaktet Ticket eller ringt leverandørens nødnummer som står oppført på klagers hotell voucher. Ticket fikk ingen mulighet til å hjelpe klager da hun ikke tok kontakt da hun var på reisemålet.

Følgende fremgår av Tickets kjøps- og reisevilkår under <https://www.ticket.no/bestill/vilkar>

"2.0.7 Som kunde er du pliktig til å påpeke feil eller mangler på plass for at vi skal kunne hjelpe til med å ordne opp i problemet. Se videre punkt 10."

"10. Avvikelser eller feil i produktet

10.0.1 Dersom ikke alt er som forventet, må du forsøke å få hjelp til å løse problemet på plass. Påpeker du ikke problemet omgående, innebærer det at vi ikke får mulighet til å hjelpe deg med å rette opp i feilen og da er det vanskelig å få erstatning når du komme hjem. Du påpeker feilen på plass eller ved å kontakte respektive leverandør. Kontaktinformasjon finner du som regel på din voucher."

Ticket har beklaget at sjåføren sovnet og ikke møtte klager straks etter ankomst.

Ticket har tilbudt klager en "goodwill" på 1 300 kroner som tilsvarer ca. 10 % av reisens pris, til tross for at de ikke klaget på plass.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbelt superiorrom på Hotel Afandou Blu, Afandou, Rhodos i perioden 20.06.2022 - 25.06.2022. Totalpris 14 830 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Internett

Klager kom for sent til hotellet fordi taxisjåføren hadde forsovet seg. Klager klagde på renhold på rommet til hotellet og fikk beskjed om at hotellet var fullbooket.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Det er på det rene at klager ikke tok kontakt med Ticket før etter hjemkomst. De påberopte forhold som skitt og manglende rengjøring, vegetar mat og ødelagt dørlås, er forhold som ville blitt rettet opp i dersom Ticket hadde fått kunnskap om de påberopte forhold på reisemålet. Det stiller seg annerledes med en forsinket taxisjåfør.

Nemnda mener at dette får betydning for utmåling av prisavslagets størrelse, og anbefaler Ticket å opprettholde sitt tilbud om å utbetale 1 300 kroner som tilsvarer 10 % av reisens kostnad.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)