

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet romtype og annet hotell enn bestilt.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-04721

Tjenesteytere

Berg-Hansen Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise til Hotel Del Mar, Calpe, Alicante, Spania i perioden 12.11.2018 - 11.12.2018. Totalpris kr. 37.126.

Ved ankomst Hotel Del Mar var hotellet ubeboelig. Resepsjonen var rasert, blandemaskiner, luftkompressorer, boremaskiner, støv og arbeidsfolk overalt. Klager bestemte seg for å lete etter nytt hotell og trasket med bagasje rundt i byen som var ukjent for klager.

Klager fant ledig rom på Hotel Suitopia som hadde samme eier som Del Mar. Der ble de fortalt at det ikke var leilighetshotell med to soverom, men de fikk leilighet med ett soverom. Årsaken til at klager bestilte to soverom var helseutfordringer.

Klager ønsket selv å betale for oppholdet på Suitopia, men da de ringte go-TO Berg-Hansen dagen etter, fikk de beskjed om at de var bundet av kontrakten. Klager skriver at de ikke hadde mobildekning dagen før. Fra hotellet ble klager informert om at rommet på Suitopia var billigere enn på Del Mar. GoTo ba klager å få dette bekreftet av hotellet, noe de gjorde og sendte det på mail til goTo Berg-Hansen.

Suitopia refunderte kr. 1.643 til klager da de mente dette var differansen mellom hotellene. Klager skriver at GoTo anser dette som kompensasjon for "tort og svie", noe klager ikke er enig i. I løpet av telefonsamtalen med reisekonsulenten på goTo Berg-Hansen lovet hun tilbakebetaling av kr. 9.050 i tillegg til "tort og svie". Dette gikk hun senere bort fra.

Klager skriver at de betalte kr. 29.510 NOK for innkvarteringen på Hotel Del Mar inkludert 1 ekstra soverom som de måtte betale kr. 9.050 for.

Klager krever refusjon av kr. 9.050 for det ekstra rommet de ikke fikk og kompensasjon fordi de ikke fikk beskjed om at hotellet var stengt før avreise og at goTo Berg-Hansen ikke skaffet klager et annet hotell i god tid før avreise.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I bestillingsøyeblikket ble klager tilbudt en leilighet med ett soverom uten utsikt, men klager valgte selv å betale kr. 9.050 ekstra for en leilighet med to soverom for å få delvis havutsikt på Apartamentos del Mar. I bestillingsøyeblikket var det kun denne romkategorien som var ledig med delvis havutsikt.

Da klager ankom Apartamentos del Mar i Calpe, viste det seg at hotellet var stengt grunnet oppussing. Klager kom seg da til nabohotellet Suitopia på egen hånd. Dette hotellet viste seg å være samme hotellkjede som Apartamentos del Mar.

Klager tok først kontakt med go-TO Berg-Hansen dagen etter ankomst. Han ga derfor ikke reisebyrået muligheten til å hjelpe de den første dagen. Klager tok først kontakt med go-TO Berg-Hansen etter at han hadde fått et rom på Suitopia. GoTO tok da kontakt med sin leverandør Sunhotels som heller ikke var blitt informert om at hotellet holdt stengt.

Etter korrespondanse med sin leverandør, viste det seg at klager fikk et større rom på Suitopia enn bestilt. De booket opprinnelig en leilighet med to soverom og delvis havutsikt på ca. 60m². Rommet de fikk på Suitopia var et hotellrom på ca. 75m² med ett soverom og full havutsikt uten ekstra kostnad. Go-TO Berg-Hansen mener da at klager ble oppgradert i og med at de fikk et større rom med full havutsikt uten ekstra kostnad på nytt hotell. GoTO anfører at Suitopia holder ellers minst like god standard som hotellet klager opprinnelig bestilte.

I all korrespondanse med klager, både på telefon og mail, har det aldri vært et poeng fra klagers side at rommet på Suitopia kun hadde ett soverom. Fra hotellet fikk Go-TO Berg-Hansen tilbakemelding om at klager var fornøyd med hotellet og glad for å være der.

Etter at klager informerte go-TO Berg-Hansen fikk han refundert kostnaden for den første natten fra hotellet, kr. 1.643 og betalte ikke noe mer for å bo på Suitopia.

Go-TO Berg-Hansen mener klager har mottatt det han har krav på i henhold til Pakkereiseloven.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra go-TO Berg-Hansen.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Slik nemnda forstår saken, kom klageren til et stengt hotell som han hadde betalt kr. 29.510 for å bo på. Det er ikke tvilsomt leveransen var mangelfull. Arrangøren gjør et poeng av at klageren først ringte dagen etter ankomst for å melde fra om at det hotellet arrangøren hadde solgt var stengt pga oppussing. Nemnda kan ikke se at det gjør noe fra eller til. Hans første prioritet var forståelig nok å finne et sted å overnatte. Han fant selv et annet hotell som viste seg å være i samme kjede som det stengte hotellet. Nemnda legger hans prisopplysninger til grunn. Disse viser at det hotellet han fant hadde en rimeligere rompris enn det hotellet han opprinnelig skulle ha bodd på. På det opprinnelige hotellet hadde han betalt kr. 9.050 for et ekstra soverom. Det fikk han ikke på det nye hotellet.

Det er en noe spesiell måte å bruke uttrykket oppgradering på når arrangøren regner det som en oppgradering at klageren, som selv var henvist til å finne et hotell, fikk et noe større rom og litt bedre havutsikt på det nye hotellet. Arrangørens bidrag til ferien var å selge et hotell som var stengt.

Overnatting er i arrangørens faktura oppgitt å koste kr. 29.510 inkludert et ekstra soverom. Ifølge klageren kostet rommet på hotellet han selv fant kr. 26.000.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får tilbakebetalt kr. 9.050 som er betalt for et ekstra rom han ikke fikk. Hotellet utbetalte prisdifferansen mellom det hotellet han hadde betalt for og det hotellet han fikk. Differansen var på kr. 1.643.

Nemnda finner at det bør utbetales kr. 2.000 for uleiligheten i tillegg til tilbakebetaling for et soverom han ikke fikk.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren totalt får utbetalt kr. 11.050.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (Ieder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)