

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk connecting rooms 3 døgn og fordi de måtte betale for tog pass til barna på 4,5 år og 6,5 år.

### Dato

20.06.2024

### Saksnummer

2024-01147

### Tjenesteytere

Japaneksperten c/o Eastern Travel & Tours

## Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og to barn med innkvartering i et dobbelt- og et trippelrom på Rihga Royal Hotel Kyoto, Japan, i perioden 21.03.2024 - 31.03.2024. Totalpris 167 450 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet

Den 11. august 2022 skrev klager følgende til Japaneksperten: "Vil helst ha overnattinger der vi alle er på samme rom. Standard mindre viktig." Samme dag svarer Japaneksperten følgende tilbake til klager: "Vi takker for deres forespørsel på reise til Japan. Vi kan gjerne sette opp et uforpliktende reiseforslag for dere, og lurar i den forbindelse på fødselsdato på alle reisende? Dersom det er ikke er mulig med alle personer i et rom, kan et alternativ være 2 rom med tilknyttet dør (connecting room)?"

Klager skriver at det ble gjort avtale om familierom eller 2 connecting rooms. Da det senere fremgikk av bestillingen at de skulle få et dobbelt- og et trippelrom antok klager at de hadde fått rom med dør mellom og stusset ikke over at dette ikke skulle være som avtalt. Dette førte til at familien ble delt den siste 1/3 av turen og ikke kunne være sammen på kveldene etter leggetid for de minste barna. Klager tok kontakt med Japanreiser mens de var på reisemålet den 28.03.2024 og skriver at dersom de hadde bestilt to dobbeltrom, og det ene med en ekstraseng, kunne de ha fått rom med connecting doors, men hotellet har ikke dør mellom et dobbelt- og et trippelrom. Klager fikk tildelt rom i forskjellige etasjer.

1) Klager mottok ikke reisedokumentene før 9 dager før avreise, til tross for at de etterlyste disse. Først ble de lovet dokumentene ved restbetaling og deretter etter 14 dager.

2) Klager ble forespeilet at de trengte Japan Rail Pass for alle. Ved ankomst viste det seg at de to yngste barna ikke trengte dette. Klager skriver at når man googler ser det ut som man må betale fra 6 år, men det gjeldende var fra 7 år. Videre skriver klager at Japaneksperten ikke var klar over dette og at klager ikke ble informert om at det bare var nødvendig dersom man ville ha setereservasjon.

3) Flybilletter ble bestilt med to referansekoder der barnet på 6 år stod alene i en referanse, noe som førte til stor forvirring og forsinkelse da de skulle sjekke inn på flyplassen i Osaka ved hjemreisen.

Klager skriver at de krever kompensasjon fordi de ikke fikk være sammen på samme rom, tilbringe kveld og natt sammen på samme rom og at de ble fratatt den muligheten.

Klagers krav: 17 000 kroner; som tilsvarer 13 000 kroner fordi hotellrommet ikke var som lovet og 4 000 kroner for Japan Rail Pass.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Saken dreier seg om hvorvidt klagers ønske om tilgrensende (inter-connecting) rom er blitt garantert eller avtalt for oppholdet i Kyoto i perioden 28. - 31. mars 2024.

Japaneksperten mener at det verken er avtalt, tilbudt, forutsatt, garantert, eller på annen måte, med bindende virkning, skapt grunnlag for at en slik løsning med tilknyttende rom kan påberopes. Japaneksperten mener at det ikke foreligger avvik mellom hva som var avtalt og hva som ble levert etter pakkereiseloven § 25.

Klager mottok tilbudet og aksepterte dette skriftlig per e-post samme dag, 1. juni 2023. Endelige reisedokumenter ble oversendt per e-post 12. mars 2024. Servicekupongen for det omtvistede hotellet i Kyoto var vedlagt denne e-posten. Av denne servicekupongen fremgår informasjon om at det er booket 1 x «Double Non-smoking Standard (general Floor)» (side 1) og 1 x «Triple Standard» (side 3). I tillegg fremgår det at det er lagt inn følgende merknader til hotellet «Adjacent rooms. The remarks for the establishment are for reference only. Bedsonline cannot guarantee them».

Påstanden vedrørende prisavslag slik det fremgår av tilsvarets punkt 2.2.2 av 25.04 anføres videre. Dette innebærer dermed at dersom nemnda kommer til at det er avtalt eller på annen måte tilsikret connecting rooms, og det med det foreligger en mangelfull leveranse, skjønnsmessig av nemnda, så mener Japaneksperten at prisavslaget bør reflektere den aktuelle ulempen, noe som er beskrevet av klager å være at: "[De] ikke kunne være sammen på kveldene etter leggetid for de minste barna" (fra Webklage 03.04).

Klager krever 4 000 kroner for 2 x tog pass ('Japan Rail Pass') for klagers to yngste barn, da disse påstås unødvendige. Japaneksperten har allerede tilbudt klager kompensasjon for det yngste barnet som var 4,5 år på reisetidspunktet. Barn 0-5 år kan reise gratis uten tog pass, men er da ikke garantert eget sete på toget. Barnet kunne dermed ha reist gratis, men det hadde vært nødvendig å ha henne på fanget for alle togturer da hun ikke hadde hatt krav på eget sete.

Klager reiste i en periode som er høysesong og den absolutt travleste tiden i Japan med tanke på turister og reisende, og Japanreiser tenkte derfor på komfort og enklere tilrettelegging for de reisendes del. Japaneksperten inkluderte derfor et tog pass for klagers yngste datter, men Japaneksperten har erkjent at de burde ha opplyst om muligheten til at det minste barnet kunne reise gratis. Til tross for at reisende har fått nytte av tog pass (med eget sete) har Japaneksperten, sett i lys av de samlede ulempene tilknyttet ovennevnte hotellrom og dette tog passet, tilbudt fullstendig kompensasjon for et fullt ut benyttet tog pass på 1 975 kroner.

Det omtvistede gjelder dermed klagers andre barn på 6,5 år på avreisetidspunktet. Klager påstår at dette barnet også skulle gått fritt, og det var unødvendig å kjøpe tog pass for et barn på 6,5 år. Japaneksperten motstrider seg dette. I henhold til vilkårene fra deres leverandør, Japan Rail, tilbys det 50 % rabatt i prisen for tog pass for barn mellom 6 og 11 år. Klager har også blitt henvist til disse vilkårene i både tilbudet for reisen og i bekreftelsen for reisen. Japan Rail, som tilbyder og Japanreiser sin leverandør av tog passet, skriver om den samme rabatten på deres sider og skriver at for å få barnerabatt må barnet være «betwbetween the ages of 6 and under 12 at the time of use».

Fra ovennevnte kan det dermed utledes at det for barn i alderen mellom 6 og 11 år gis rabatt på 50 % av voksenpris for aktuelt tog pass, noe som allerede har blitt medregnet (1 975 kroner). Klager har derimot påstått at dette barnet skulle gått fri og dermed ikke betalt, derav kravet opprunnet til 2 000 kroner. Klager påstår at hun gjennom muntlig dialog med en ansatt på en av togstasjonene har fått beskjed om at ovennevnte ikke stemmer. Fra det fremlagte fra klager foreligger det ikke eller er det ikke vist til øvrig skriftlig informasjon i favør av klagers synspunkt om at barn fylt 6 år går fri for et slikt tog pass. Japaneksperten, som eneste utsteder og tilbyder av tog pass i Norge, må forholde seg til de skriftlige retningslinjene de får fra sin leverandør, Japan Rail. Klager har fått fullt utbytte for dette produktet. Japanreiser mener det dermed ikke er grunnlag for erstatning eller prisavslag.

Japaneksperten har tilbudt klager en kompensasjon på 1 975 kroner for de to forholdene klager har nevnt; hotellrom og tog pass. Beløpet er ikke utbetalt da Japaneksperten venter på aksept og informasjon for utbetaling av refusjon fra klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Japaneksperten.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for tre voksne og to barn med innkvartering i et dobbelt- og et trippelrom på Rihga Royal Hotel Kyoto, Japan, i perioden 21.03.2024 - 31.03.2024. Totalpris 167 450 kroner.

Klager var ikke fornøyd med at de ikke fikk connecting rooms og fikk utdelt rom i forskjellige etasjer på hotellet. Videre mener klager at de har kjøpt tog pass unødvendig ettersom to av barna kunne reise gratis pga. alder.

Når det gjelder rommene er spørsmålet om det foreligger et avvik fra avtalen, i forhold til at klager fikk utdelt rom i forskjellige etasjer. Klager hevder at de ikke fikk connecting rooms som ønsket. Japaneksperten bestrider at de har gitt garanti for det. Basert på fremlagt dokumentasjon mener nemnda at klager har uttrykt et behov for connecting rooms ett år forut for avtaleinngåelsen. Videre mener nemnda at Japaneksperten skulle vært tydeligere ved avtaleinngåelsen og informert om at det ikke var mulig å garantere connecting rooms. Basert på dette anbefaler nemnda at Japaneksperten utbetaler et prisavslag skjønnsmessig fastsatt til 6 000 kroner.

Når det gjelder hvorvidt det barna kunne reise gratis eller ikke, finner nemnda det sannsynliggjort at barnet på 4,5 år kunne reise gratis, men ville da ikke hatt eget sete. Dette er en opplysning som klager skulle blitt kjent med slik at klager selv kunne bestemme hvorvidt de ønsket seteplassering for barnet eller ikke. Når det gjelder barnet på 6,5 år mener nemnda det er sannsynliggjort at dette barnet måtte ha tog pass og at prisen for det var 1 975 kroner. Nemnda har i vurderingen vektlagt skriftlige retningslinjer fra Japanekspertens underleverandør Japan Rail.

Pakkereisenemnda anbefaler at Japaneksperten refunderer 1 975 kroner slik de allerede har tilbudt klager og at de i tillegg utbetaler et prisavslag på 6 000 kroner.

## **Vedtak**

Klager gis delvis medhold.

## **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)