

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og transfer.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-04161

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med 1 soverom på Happy Homes Aparts, Alanya, Tyrkia i perioden 17.09.2019 - 08.10.2019. Totalpris 12 240 kroner.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden. Hotellet var slitt og skittent, røykvarsler var uten batteri og klager måtte betale for internett selv om det skulle være inkludert.

Klager anfører at de ikke ble tilbudt hjelp for å finne et annet hotell. Da de spurte om hjelp fikk de til svar at det var fullt over alt. Ved hjelp av tyrkiske venner flyttet de til Hotel Elegant Baronessa.

Når det gjelder transport til flyplassen, ringe klager det telefonnummeret som var oppgitt på transfer voucher mandag ettermiddag, og fikk til svar at tiden var ikke planlagt enda. Klager presiserte at de skulle med fly kl. 12:10 dagen etter, men de kunne ikke svare henne verken da eller senere på dagen. Først kl. 22:30 da en venn av klager ringte, fikk de beskjed om at de ville bli hentet kl. 06:15. Klager hadde undersøkt på hotellet om de hadde mottatt noen beskjed, hvilket de ikke hadde.

Starten og slutten på ferien ble delvis ødelagt på grunn av dårlig hjelp fra Reisegiganten. Tre dager i starten for å finne annet hotell og så flytte. Den siste dagen ble ødelagt fordi de var redde for ikke å bli hentet og dermed ikke rekke flyet hjem.

Klagers krav: Et høyere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten har presentert Happy Homes Apartments, Alanya area med 2-stjerner, ikke 3-stjerner som klager har anført.

Dagen etter ankomst, ca. kl. 10:25 ringte klager Reisegiganten og fortalte at de ikke er tilfreds med hotellet, og at de ønsket å flytte til et nytt hotell. Medarbeideren hos Reisegigantens kundeservice kontaktet umiddelbart hotellagenten og hotellet. Ca. 1 time senere fikk Reisegiganten vite at de kunne få tilbakebetalt 2 800 kroner dersom klager sjekket ut fra hotellet før kl. 12 neste dag. Reisegiganten ringe klager tilbake samme dag ca. kl. 11:30 og informerte om refunderbart beløp, og klager fikk spørsmål om de ville ha hjelp til å finne hotell eller om de ville finne noe på egenhånd. Reisegiganten skriver at klager valgte å finne hotell selv. Ca. kl. 14:30 skrev klager mail om at de hadde funnet hotell og skulle flytte neste dag.

Klager hadde da bestilt rom på D. Elegant Baronessa Apart Hotel, en oppgradering fra 2 til 3 stjerners hotell. Etter å ha mottatt denne beskjeden endret Reisegiganten hentested for klagers returtransfer (se vedlagt transfervoucher) og refunderte som avtalt 2 800 kroner. Etter hjemkomst har de mottatt telefonregning fra klager for samtaler, tekstmeldinger og datatrafikk som påløp i forbindelse med problemene de opplevde og dette er refundert med 291 kroner. Reisegiganten har i ettertid fått beskjed fra hotellet at de kun tar betalt for 1 natt, så de har nå refundert ytterligere 768 kroner. Totalt har klager fått refundert 3 859 kroner.

Når det gjelder hentetid for transferen så skal man, som informert i transfer voucheren, motta informasjon via hotellets resepsjon, men om man mot formodning ikke mottar denne beskjeden så må man selv ringe til transferselskapet for å få hentetiden opplyst.

Reisegiganten anfører at klager fikk raskt hjelp mens de var på reise og de har fått refundert 20 hotellnetter, samt for telefonkostnader. Flyreise og transfer ble levert som lovet, og Reisegiganten finner ikke at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Klager har fått refundert totalt 3 859 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i dårlig kvalitet på hotellet, dårlig service fra tjenesteyter ved klage på hotellet, samt forsinket tilbakemelding på når klager skulle bli plukket opp fra hotellet ved returen. Klager tok kontakt med tjenesteyter etter et døgn og bestilte selv et rom på D. Elegant Baronessa Apart Hotel, en oppgradering fra 2 til 3 stjerners hotell. Tjenesteyter har refundert 3859 kroner som var hotellutgiftene på det opprinnelige hotellet, samt kostnader på 291 kroner for telefonutgifter ved kontakt til tjenesteyter. Slik nemnda vurderer det foreligger det ikke ytterligere grunnlag for prisavslag for dette forholdet.

Etter å ha mottatt informasjon om klagers hotellbytte endret Reisegiganten hentested for klagers returtransfer. Klager skal ha forsøkt flere ganger å få svar på når de kunne forvente å bli hentet for avreise. Denne informasjonen fikk klager ikke før kl. 22:30 hvor de da fikk informasjon om at de ville bli hentet kl. 06:15 påfølgende dag. Det fremgår av informasjonen om transfervoucher at den reisende vil få hentetidspunkt senest et døgn før avreise. Dette er ikke tilfellet her da klager kun noen timer i forkant fikk denne informasjonen.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler ytterligere 500 kroner i prisavslag for den forsinkede informasjonen om hentetidspunkt for returreisen.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)