

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uklar informasjon om luftkondisjonering og enkel hotellstandard.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00049

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise med innkvartering i en 1-romsleilighet på Nafsika, Kokkari, Samos i perioden 17.07.2016 – 24.07.2016.

På Star Tours hjemmeside beskrives hotellet/leiligheten som pene og enkle leiligheter. Klager var sikker på at det var luftkondisjonering på rommet ut fra teksten på Star Tours hjemmeside hvor følgende fremgår: «Noen av fasilitetene (f.eks. luftkondisjonering og WiFi) kan koste ekstra.»

Star Tour har innrømmet pr. e-post at teksten om aircondition kan mistolkes. Klager har lagt ved utsnitt av e-post fra Star Tour hvor følgende fremgår: «Teksten om luftkondisjonering og wifi er en standardtekst som står under alle hotellene våre, med detaljert informasjon for det aktuelle hotellet under fanene. Jeg forstår imidlertid at dette kan være noe misvisende dersom man leser raskt.» Ut i fra reisevilkårene fremgår det at enhver informasjon gitt i reklame, brosjyre er gjeldene.

Klager stiller spørsmål om man ved klassifisering SS+ skal godta lukt av innestengthet og fuktskadet bad. Rommet var glovarmt og både rommet og badet skittent.

Star Tour på Samos var ikke villig til å hjelpe klager med å bytte hotell uten kostnad, men kunne flytte til et annet bosted mot å betale 481 euro. Grunnet høy pris fra Star Tour så valgte klager å booke et nytt hotell på egen hånd til kr. 4.055,30.

Klager er sikker på at Star Tour kommer til å svare at det med luftkondisjonering er en standard tekst, men Star Tours egne reisekonsulenter i Norge har skrevet til klager per mail at teksten kan misforståes.

Klager finner det også litt kritikkverdig, når han som kunde betaler for en ekstra tjeneste - mat på flyet - og kunder som ikke betaler for det, får den samme tjenesten på flyreisen til Samos. Flere passasjerer rundt klager fikk mat på flyet selv om de ikke hadde bestilt eller betalt for dette.

Klager ønsker å få dekket ombookingen til et annet hotell på kr. 4.055.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Det fremgår under informasjonen på Star Tour.no under rommene ikke hotellet ikke har aircondition. Her fremgår om følgende:

«Nedenfor finner du fakta om hotellet. Noen av fasilitetene (f.eks. luftkondisjonering og WiFi) kan koste ekstra. Under de ulike fanene finner du ytterligere informasjon.»

Under informasjon om rommene fremgår:

WIFI I ROMMENE NEI

WIFI I LEILIGHETENE NEI

LUFTKONDISJONERING NEI

Star Tours reisekonsulent har skrevet i en e-post til klager at teksten om luftkondisjonering kan være misvisende dersom man leser raskt.

Hotellet er klassifisert med 2 SS, og er et godt likt hotell. Det scorer 8,5 av 10 på Star Tours kundescore. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at rommene rengjøres 2 dager i uken. Star Tours guider har kontrollerte hotellet og finner ikke at standarden ligger under SS.

Klager bekrefter at Star Tour har overført kr. 1.000 til hans konto.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda er enig med klageren i at slik opplysningene på arrangørens hjemmeside fremkommer, gir de et misvisende bilde. Det står faktisk: "Noen av fasilitetene

(for eksempel luftkondisjonering og Wifi) kan koste ekstra". I virkeligheten finnes verken luftkondisjonering eller Wifi på dette hotellet. Etter nemndas syn er det ikke tilstrekkelig at misvisende opplysninger korrigeres hvis man klikker seg lenger inn på hotellbeskrivelsen. Klageren har etter dette ikke fått det produktet han betalte for.

Når det gjelder klagen over standard og renhold, stiller nemnda seg noe undrende til at arrangøren i ettertid bruker en kundeundersøkelse som belegg for at alle rom/leiligheter til enhver tid er vasket og for øvrig holder en rimelig standard, og at det opplyses at rommene renholdes to ganger i uken. Nemnda tar det som en selvfølge at rommene rengjøres mellom gjestene.

Klageren meldte fra om at han var misfornøyd straks etter ankomst. Han fikk beskjed om at det ville komme en tilbakemelding i løpet av kort tid. Det gjorde det ikke, og han tok derfor ny kontakt. Deretter ble han lovet tilbakemelding innen kl. 16.00, hvilket ikke skjedde. Ved fjerde forsøk brukte han en app, hvor han traff en stedlig representant som etter klagers syn var sterkt uenig med ham, uten en gang å ha inspisert rommet. Etter en tids ny venting fikk han et tilbud om et nytt hotellrom som han fant var for dyrt. Han fant deretter selv et rimeligere hotell og flyttet dit.

Ut fra det som er fremlagt er nemnda noe i tvil om problemet med dårlig renhold ble tatt opp i en slik grad at de stedlige representantene oppfattet at klagen også gjaldt dette forholdet. Nemnda finner imidlertid uansett at klagebehandlingen i denne saken var lite heldig. Etter nemndas syn burde en av de stedlige representantene avtalt tid for å inspisere rommet. Når det ikke er gjort, finner nemnda å måtte legge klagerens versjon til grunn. Klageren flyttet uten å ta rommet i bruk. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 2.500.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 2.500. Til fradrag kommer det beløpet som allerede er utbetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin Tengheden Løken (Ving Norge AS)

Marianne Delbekk (Apollo Reiser AS)