

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende utsikt og fasiliteter på hotellet.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01324

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer til Praha med innkvartering 5 netter i et dobbeltrom på Alqush Downtown Hotel i perioden 28.05.2017 - 02.06.2017. Totalpris kr. 4.868,04.

Klager anfører at han ikke var fornøyd med hotellstandarden og han fikk feil type rom da det ikke hadde terrasse med utsikt, det var kun en liten lukket "gårdshave". På hjemmesiden ble det lovet/var det bilde av hotellrom med utsikt til byen. Klager anfører at bildene må være tatt ved et annet hotell. Klagers rom hadde kun utsikt til nabobygningen. Hotellet hadde ikke middagsrestaurant og loungen var stengt hele uken. Det var rotter i hagen.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager informerte Norwegian Holidays om sin klage 29.05.2017. Hotellets direktør ble kontaktet og ble informert om at klager hadde fått tildelt et standardrom med frokostbuffé som bestilt. Det ble videre informert om at det var restaurant på hotellet som tilbød frokost og at utsikten fra klagers rom var noe begrenset grunnet tett bebyggelse, noe man må være forberedt på i en storby.

Da klager fikk tildelt rom som bestilt, ble ikke bytte av rom tilbudt, selv om hotellet sjekket sitt belegg og ønsket å imøtekomme klager dersom det hadde vært mulig. Følgende fremgår bl.a. av hotellfasilitetene: Bar/lounge, restaurant, Romservice. Alqush Downtown Hotel tilbyr ikke døgnåpen restaurant.

Norwegian Holidays anfører at de anser klagen på hotellstandarden av mindre betydning og at klager ikke har lidt tap eller opplevd vesentlig ulempe som klassifiserer til prisavslag.

Norwegian Holidays kan ikke se at det foreligger grunnlag for å imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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.

Det fremgår av dokumentene at klagen gjelder det faktum at det var lite utsikt fra hotellrommet, at hotellet ikke hadde restaurant og at det ikke var roomservice. Dessuten så klageren rotter i en innelukket hage. Loungen var i følge klageren stengt den tiden oppholdet varte.

Når det gjelder utsikt, står det i beskrivelsen at det er utsikt mot byen og den innelukkede hagen. Klageren mener, slik nemnda oppfatter det, at byutsikten ble blokkert av en bygning som lå i veien for utsikten. Dette kan neppe regnes som et avvik. Et stort byhotell vil ha rom med forskjellig beliggenhet i forhold til utsikten. Det kan neppe regnes som en mangel at et standardrom ikke har uhindret utsikt mot byen. Klageren fikk den type rom han hadde bestilt.

Når det gjelder frokostrestaurantens beliggenhet, fremgår det etter nemndas syn svært tydelig på bildene av hotelfasilitetene at denne ligger i en underetasje.

Det som kan karakteriseres som feilaktige opplysninger er det faktum at det ikke var noen lunsj- og middagsrestaurant i hotellet og at det ikke var roomservice. At loungen var stengt innebærer en mangel.

Eventuelle avvik regnes ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevansteskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt er dårligere enn konkurrentenes.

Slik nemnda ser saken er de påberopte forhold i den kategori som er beskrevet ovenfor. Når man ferierer i en storby er det ikke vanskelig å finne alternative restauranter. Det er opplyst i tilsvaret at det lå en restaurant rett ved hotellet som ble mye benyttet av hotellets gjester.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)