

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for oppgradert hotellstandard da hotellet de fikk tildelt ikke svarte til den standarden de hadde bestilt.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

320/15P

Tjenesteyter

Fotballreiserno

Saken gjelder:

Krav om refusjon for oppgradert hotellstandard da hotellet de fikk tildelt ikke svarte til den standarden de hadde bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en fotballreise for 2 personer til Liverpool for å se kampen mellom Liverpool og West Ham. Klager betalte for oppgradert hotellstandard i perioden 28.08.15 - 31.08.15.

Siden turen skulle være en liten ferie for klager og hennes mann, bestemte de seg for å oppgradere hotellet til fire stjerner. Klager la inn ønske om hotell Indigo da dette var et av hotellene som Fotballreiser hadde oppgitt på sine nettsider.

Da klager mottok bekreftelsen, viste det seg at de var booket inn på et helt annet hotell enn de som var presenterte på nettsidene til Fotballreiser.

Etter klagers syn var Roscoe House ikke et hotell, men et slitt pensjonat og det var lite som minnet om fire stjerners hotellstandard.

Rommet var trangt, vasken og speilet på badet minnet om et sykehus på 70-tallet og dusjkabinettet var det ikke mulig å lukke. Det var ikke vann i dusjen da de skulle bruke den neste morgen og det viste seg at en sikring hadde gått. I toalettet måtte de nesten pumpe vann for å få skylt ned.

Klagers mann ringte til Fotballreiser lørdag morgen for å gi beskjed om forholdene. Han fikk beskjed om at problemene måtte de ta opp med hotellet og at de måtte være fornøyde med overnatting så sentralt. Det stemmer at hotellet lå sentralt, men klager viser til at man kan ta mye taxi for kr 1.900 som de betalte for oppgradering til et hotell av høyere standard. Klager har flere erfaringer med å bo på hotell med tre stjerners klassifisering, blant annet i London.

Roscoe House hadde helt klart en dårligere standard enn de bostedene klager tidligere har bodd på.

Klager hadde ikke WiFi på rommet i 3. etasje. Vinduskarmene var svært forfalne og utsikten var rett inn i skitne murvegger. Hotellet manglet heis og teppene i trappene var skitne og slitt. Det var ikke minibar på rommet. Det var heller ikke spisesal, noe klager mener en bør kunne forvente på et hotell med fire stjerners standard.

Klager krever minst å få tilbake kr 1.900 som de betalte for oppgraderingen. I tillegg mener klager at oppgradert hotellstandard var en viktig del av turen, og derfor oppleves det som en mangel som det burde kompenseres for at hotellet ikke tilsvarte 4 stjerners standard.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Fotballreiser.no har i det vesentlige anført:

Ifølge Fotballreiser har ikke kundene muligheter til å velge hotell på deres nettsider, kun standard. Kundene kan imidlertid ønske seg hoteller blant de som er oppgitt på nettsidene.

Dersom det ønskede hotellet ikke er ledig, tar Fotballreiser kontakt med kunden for å foreslå et annet. Dersom de ikke oppnår kontakt med kunden, sender Fotballreiser ut bekreftelse på det beste hotellet de har ledig. Fotballreiser understreker at alle kunder har 14 dagers åpent kjøp. Dersom klager kun ønsket å bo på Hotel Indigo, kunne hun kontaktet Fotballreiser og oppgitt dette. Klager valgte selv å godta det hotellet Fotballreiser bekreftet.

Hotel Roscoe House er, som en del hoteller i England, innredet i en gammel, tradisjonell stil. Man kan like eller mislike slike hoteller. Klager legger ved et bilde fra et bad som for Fotballreiser ser tradisjonelt ut. Klager har også sendt bilder av en vindusramme som trenger oppgradering. Hotellet er såkalt «Grade Listed» av den engelske Riksantikvaren hvilket betyr at man må følge strenge regler ved oppgradering. Klager ringte Fotballreiser tidlig om morgenen dagen etter innsjekk og var ikke tilfreds med hotellet hvor det manglet varmt vann. Fotballreiser fikk housekeeping til å skifte en sikring. Fotballreiser ba klager ta kontaktet med dem igjen om ikke alt virket etter dette.

Klager betalte kr 317 per person/natt for oppgradering til bedre hotell i Liverpool sentrum. Fotballreiser mener at klager har mottatt hva de betalte for. Klager har gitt flere eksempler på nettsider som ikke er hotellets egne og hvor det finnes «fra priser» som er lave. Hotellet forteller at noen av disse websidene, som ikke er deres, ikke er oppdatert på 15 år. Klager ønsker å få refundert totalt kr 1.900 på bakgrunn av lave priser funnet på nettet.

Når det gjelder beskrivelse av hotellet viser Fotballreiser til sine nettsider som gir et nøkternt bilde av hotellets standard. Fotballreiser har aldri kalt Roscoe House et luksushotell. På nettsidene har de lagt vekt på hotellets sentrale beliggenhet.

Fotballreiser har tilbudt klager et prisavslag på kr 900 som tilsvarer ca. 50% av beløpet de betalte for oppgraderingen.

Det vises for øvrig til brev fra Fotballreiser.no.

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.

Nemnda har gjennomgått de tilsendte dokumenter og bilder. Nemnda har dessuten sett på en del websider med hotellets navn samt sjekket noen sentrale bookingsider. Alle steder oppgis det at hotellet er et fire-stjerners hotell. Nemnda tar til etterretning at hotellet ligger i et område hvor riksantikvaren må inn i bildet ved endringer/utskiftninger.

De opplysninger som foreligger om hotellet støtter ikke klagers anførsel om at hotellet ikke representerer en oppgradering i forhold til de hotellene som vanligvis inngår i en fotballpakke. Som klager selv skriver, er hoteller i England ofte ikke av en standard som vi er vant med. Så vidt nemnda kan se ble det gitt god service da dusjen ikke fungerte på grunn av en ødelagt sikring. Serviceelementet er også en del av det som inngår i hotellklassifiseringen.

Arrangøren har tilbudt seg å refundere ca. halve beløpet for oppgradering, kr 900. Etter nemndas syn fremstår dette som en god løsning, blant annet fordi hotellet ikke hadde heis og spisesal, noe som bør kunne forventes i et hotell med fire stjerner.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 900.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.