

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. manglende opplysninger om hotellet, skittent og dårlig hotellstandard.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

7/16P

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. manglende opplysninger om hotellet, skittent og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise med innkvartering på Hotell Design Suites på Castle Beach, Miami, i perioden 01.12.15 - 29.12.15.

Ved ankomst ble klager bedt om å betale 250 dollar i depositum, noe som hun ikke hadde blitt opplyst av Ticket om før avreise. Klager hadde ikke disse pengene og hun måtte argumentere med resepsjonisten. Etter å ha løst problemet med depositumet, fikk klager etter ca. 2 timer tildelt sitt rom.

Rommet var skittent og klager hadde vanskelig for å puste. Hun gikk umiddelbart tilbake til resepsjonen og spurte om å få bytte rom, men de hadde ikke noe annet rom. De skulle si i fra dagen etter om hun kunne bytte, men klager hørte ikke noe mer. Da klager spurte enda en gang, sa de at hotellet var fullt. Renholdspersonalet ble sendt til rommet, men det var like skittent etter at de hadde vært der. Det eneste de gjorde var å bytte håndklær og ta med seg søppel. Dette skjedde kun en gang i løpet av hele oppholdet på 4 uker.

Klager reiste alene og måtte være opplagt da hun hadde mange møter og ting hun måtte forberede seg til på hotellrommet i Miami, men hun kunne ikke sitte på rommet hverken for å jobbe eller hvile.

Klager krever å få hele kostnaden for hotelloppholdet refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket understreker at klager beklageligvis ikke tok kontakt med Ticket eller deres leverandør Sunhotels i løpet av oppholdet. Ticket har derfor ikke hatt anledning til å hjelpe klager på plass eller belyse saken.

På voucheren som klager fikk med seg fremgår det telefonnummeret som kan benyttes ved slike hendelser. Tickets leverandør Sunhotels har 24 timers service. Ticket kan nås på telefon mandag - fredag 09.00 - 21.00 og lørdag fra kl. 09.00 - 18.00.

Klager tok først kontakt etter hjemkomst. Klagen ble videresendt til Sunhotels som igjen tok kontakt med agenten på stedet samt hotellet. Ticket mottok en begrunnelse for kompensasjonen fra Sunhotels. Denne ble beklageligvis ikke sendt klager, men kun informasjon om at Sunhotels har tilbudt 20% som kompensasjon.

Sunhotels har refundert 20% av hotellkostnaden som tilsvarer kr 1.660.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda er, etter å ha lest klagen, ikke i tvil om at hotellrommet klageren bodde på i Miami ikke var slik man burde kunne forvente. Dette understrekes også etter nemndas syn av at det i ettertid er tilbudt 20% prisavslag.

Problemet er imidlertid at klageren ikke har fulgt klagereglene. Den vedlagte kvitteringen viser at klageren bodde på hotellet i ca. en uke. Så vidt nemnda forstår kontaktet klageren resepsjonen med sin klage rett etter ankomst. Hun fikk imidlertid ikke noe annet rom etter denne henvendelsen. Både i medhold av alminnelige vilkår for pakkereiser og arrangørens egne klageregler har klageren da en aktivitetsplikt. I første omgang må agenten på stedet kontaktes. Det er oppgitt et kontakttelefonnummer på voucheren. Dette skal være betjent døgnet rundt. Det er også mulig å kontakte Ticket.

Grunnen til at agent/arrangør må varsles om mangler er at disse har rett til å utbedre mangelen ved f.eks. å skaffe rom på et annet hotell. Når klageren ikke har gitt arrangøren anledning til det, vil en klage i ettertid som hovedregel ikke føre frem.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet, ut over de tilbudte 20%.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.