

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon fordi klager fikk et annet hotell enn først bestilt, dårlig renhold, frokost og hotellstandard.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

114/15P

Tjenesteyter

Jomfrureiser

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon fordi klager fikk et annet hotell enn først bestilt, dårlig renhold, frokost og hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise/treningsreise til Miami med innkvartering på Savoy Hotel, Miami Beach i perioden 06.03.15 - 14.03.15.

Turen ble annonsert med opphold på Savoy Hotel på Miami Beach, og det ble lovet suite, «queenbed» og bassengutsikt.

Klager var på hotellets nettsider og så at det var gratis Internett, gratis solseng, luksusbad, sofa, kjøleskap, kaffetrakter og mikrobølgeovn på hotellet. Suiten var på ca 45 kvm, og god plass siden de skulle være 2 personer på rommet.

Ca 1 måned før avreise fikk klager beskjed om at Savoy Hotel måtte endres til Richmond Hotel siden det ikke var lov å spille musikk på treningene utendørs på hotellområdet. I tillegg fikk klager beskjed om at dollarkursen hadde gått opp fra kr 6,5 til kr 8,5, og at de derfor måtte betale et pristillegg på kr 2.000 pr. pers.

Klager mottok en link til Richmond, men siden hun hadde sett på Savoy Hotel, så tenkte hun ikke så mye over det, og stolte på at Jomfrureiser gjorde et godt valg da de byttet hotell. Klager trodde hotellbyttet ble gjort til et tilsvarende hotell, med tilsvarende fasiliteter. Det ble opplyst at Richmond lå mer sentralt enn Savoy og at hun dermed ville spare transportkostnader.

Da klager kom frem til hotellet, viste det seg at det var ganske nedslitt. Hun fikk ikke suite, rommene var på ca. 25 kvm, ingen bassengutsikt, kun utsikt rett inn i noen trær der gaten ut mot byen kunne skimtes, støy på morgenen, ingen sofa, ingen mikrobølgeovn, kaffetrakter eller kjøleskap.

Badet var langt under normal standard, og det var problemer med å få rett temperatur på vannet. Internett kostet 10\$ per dag og solseng kostet 5\$ per dag. Rommet var dårlig rengjort ved ankomst og sengetøyet hadde flekker. Klager måtte mase hver dag for å få rommet vasket/støvsugd og det tok 4 dager før rommet ble støvsugd.

Frokosten inneholdt ingen sunn mat for de som var på treningsreise. Servicen og utvalget var dårlig.

Gruppen trente aldri på hotellområdet, men gikk rett ned på stranden hver dag. Treningen kunne de like gjerne gjort på stranden på det andre hotellet.

Savoy lå ikke usentralt, så klager sparte ingen kostnader på transport ved å bli innkvartert på Richmond.

Ifølge klager hevder Jomfrureiser at hotellbyttet skyldtes musikkspillingen, men under litt press har de innrømmet at Richmond som gruppen ble boende på var rimeligere enn Savoy.

Når det gjelder betalingen av reisen ble hele beløpet trukket av klagers konto den 1. desember 2014. I mailen fra Jomfrureiser fikk klager beskjed om at dollaren hadde gått opp i desember, og at turen derfor hadde blitt dyrere. Klager betalte reisen med en gang og mener hun ble straffet for at Jomfrureiser var sen med betaling. Klager følger hun ikke har fått det hun hadde betalt for og lovet av Jomfrureiser.

Ifølge klager ble hennes reklamasjon ikke lest av Jomfrureiser før hun kom hjem fra Miami. Det var klagen fra en av de andre i gruppen som gjorde at manageren kom og snakket med deltakerne. De var flere som var misfornøyde med standarden og som har kontaktet Jomfrureiser etter hjemkomst.

Klager ønsker kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Jomfrureiser har i det vesentlige anført:

På denne reisen var det 11 betalende kunder og de har kun mottatt en skriftlig klage innen fristen på 4 uker etter hjemkomst.

Seks uker før avreise ble det sendt ut brev til alle påmeldte med informasjon om at Jomfrureiser hadde byttet hotell av to årsaker:

I brevet de sendte til klager 26.01.15 la de ved en lenke til det nye hotellet; Richmond Hotel og informerte om ny pris på reisen fordi de byttet til et rimeligere hotell, men også grunnet en dollarkurs som var 2 kroner dyrere per \$ i forhold til da reisen ble planlagt i 2013. Resultatet ble en noe dyrere reise.

Richmond ligger midt i sentrum, mens det fra Savoy var ca. 25 min. å gå til sentrum av Miami. Så Jomfrureiser mente at de valgte beste mulige løsning med nytt hotell.

Jomfrureiser regnet om reisens pris med utgangspunkt i Richmond og standarden på dette hotellet. Dermed ble tillegget kun kr 2.000 per person. Hadde de beholdt Savoy, ville tillegget per person blitt kr 3.500. Dette ble forklart til klager både per telefon og i brev.

Jomfrureiser har aldri tatt betalt for at rommet skulle ha kaffetrakter, sofa, mikrobølgeovn eller annet som blir nevnt.

Så snart Jomfrureiser ble informert om at klager ikke var fornøyd med oppholdet ble det ringt til hotellets general manager som umiddelbart var på plass for å ordne opp. I tillegg inviterte han gruppen til et cocktailmøte. Han var sjokkert over påstanden om at det var dårlig rengjort og han ordnet umiddelbart opp. Selv mente han at deres påstand om hotellets tilstand absolutt ikke stemte med virkeligheten. De som ønsket fikk tilbud om å bytte rom. Hotellet er privat eiet og personlig og har ikke identiske rom, så utseendemessig var det litt variasjon mellom hotellrommene gruppen fikk tildelt.

Jomfrureiser valgte å inkludere continental breakfast. Internett og solsenger var ikke inkludert og Jomfrureiser har heller ikke tatt betalt for dette.

Når det gjelder betaling, forholder Jomfrureiser seg til internasjonale regler for hotellbetaling, og betaler samlet for alle kunder. De kan ikke betale til hotellet hver gang en kunde betaler til Jomfrureiser.

Jomfrureiser har levert en reise til det hotellet klager har betalt for og ikke for noe annet.

Det vises for øvrig til brev fra Jomfrureiser.

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 legger til grunn at arrangøren endret hotell uten å opplyse om at hotellet i utgangspunktet var billigere og at det hadde færre fasiliteter enn det opprinnelige. Det som tidligere var inkludert i prisen, måtte deltakerne etter hotellendringen betale for. Det gjaldt blant annet internett-tilgang og solsenger. Hovedbegrunnelsen for endring av hotell, nemlig at man ikke fikk bruke musikk under trening, stilles etter nemndas syn i et noe spesielt lys, all den stund klageren opplyser at all trening foregikk på en offentlig strand, og ikke på hotellområdet.

Nemnda finner at det er et brudd på den avtalen som er inngått med deltakerne å innkvartere dem på et hotell av dårligere standard enn det de ble forespeilet i salgsprospektet. Det var dette de inngikk avtale om og betalte for. En slik endring burde ha vært klart kommunisert og ikke kommet i form av en internettlenke til en hotellside.

Når det gjelder endring i dollarkursen, er det i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.8.1 klare grenser hvor mye prisen kan forhøyes før dette anses som en vesentlig ulempe. Kunden kan heve kjøpet hvis prisforhøyelsen er på mer enn 10%. I dette tilfellet kan det se ut som om arrangøren har forsøkt å omgå dette ved å bytte til et rimeligere hotell. En prisforhøyelse på 3.500 kroner, som ville ha påløpt hvis man hadde benyttet det hotellet som sto i prospektet, er med god margin en prisforhøyelse på mer enn 10%. Reisens totalpris var etter det opplyste 21.571 kroner. Nemnda stiller også spørsmål ved hvorfor man ikke er i

besittelse av en valutakonto når man mottar betaling fra kundene flere måneder før beløpet skal benyttes til betaling av innkvartering i fremmed valuta.

Nemnda finner at Jomfrureiser har endret avtalevilkårene til skade for klageren ved å sette opp prisen og samtidig levere et dårligere hotellprodukt enn det som det var inngått avtale om. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 7.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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.