

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50% prisavslag pga. at klager ikke fikk bungalow med havutsikt som bestilt.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

106/15P

Tjenesteyter

Via Tours

Saken gjelder:

Krav om 50% prisavslag pga. at klager ikke fikk bungalow med havutsikt som bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 8 personer med innkvartering i 4 doble rom på Nora Buri Resort & Spa i Koh Samui, Thailand i perioden 20.12.14 - 05.01.15.

Klager fikk ikke den reisen han bestilte og betalte. Klager bestilte en romslig bungalow med eget basseng ved stranden, men fikk en bungalow langt oppe i høyden, langt fra stranden og ikke engang i gangavstand fra stranden. I tillegg var servicen og standarden på hotellet vesentlig dårligere enn det en må kunne forvente av et 4-stjerners hotell og den beskrivelsen klager fikk før han bestilte reisen. Stranden var heller ikke i nærheten av det den ble fremstilt som i markedsføringen av stedet.

Da turen ble bestilt, ble spørsmålet om romfordeling internt i gruppen og valg av bungalow på anlegget drøftet i familien som bestod av 7 personer, både barn og voksne. I og med at ett av barna var alvorlig syk, kom familien frem til at det var viktig at de under oppholdet hadde en bungalow som lå ved stranden. Dette behovet og viktigheten av det, ble formidlet til Via Tours i forbindelse med bestillingen. Det er korrekt at det først ble bestilt en bungalow som ikke lå ved stranden. Dette ble endret samme dag som depositumet forfalt til betaling. Det ble ikke opplyst til klager at endringen ville innebære endringer også i forhold til depositumsinnbetalingen.

For klager var dette tilnærmet umulig å oppfatte siden det var identiske depositumsbeløp for de to typene bungalower.

Etter klagers syn kan de ikke lastes for å ha foretatt feilinnbetaling av depositumet - og reisearrangøren kan således ikke gå fri fra ansvaret for at klager ikke fikk den ønskede og bestilte bungalowen ved havet.

Klager hevder at Via Tours har avbestilt klagers nye bestilling av bungalow med havutsikt samme dag som denne ble bestilt. Det er nærliggende å tro at Via Tours egentlig hadde ment å avbestille den første bestillingen, men feilaktig har avbestilt bungalowen med havutsikt. Via Tours har begrunnet avbestillingen de foretok med at dette skyldtes manglende depositumsinnbetaling fra klagers side, men avbestillingen ble foretatt en uke før forfall for depositumsinnbetalingen for den nye bestillingen.

Etter at feilen ble oppdaget og klager kort tid før avreise ble gjort kjent med tabben, forsøkte Via Tours å rette opp i forholdet. Etter et par dager fikk klager melding om at dette nå var mer eller mindre løst, og klager slo seg til ro med at det ville ordne seg.

Klagers skuffelse var derfor stor da familien ankom hotellet og fikk vite at personalet ikke kjente til problemstillingen. Klager følte seg lurt av reisearrangøren. Dersom han på forhånd hadde visst om dette, hadde han hatt mulighet til å kansellere turen.

Både hotellet, området og stranden var av en klart lavere standard enn markedsført fra Via Tours forut for bestillingen. Hele hotellet var plaget av maur, noe klager opplevde som svært sjenerende. Det var generelt dårlig renhold på hotellet og standarden var langt fra det en må kunne forvente av et 4-stjerners hotell. Stranden var heller ikke som markedsført.

Som følge av at klager ikke fikk bungalow på stranden, hotellets og strandens skuffende standard, ble ferieopplevelsen sterkt redusert. Totalt sett var manglene av en slik omfang og av en slik karakter at det ødela ferien for hele reisefølget.

Klager krever et prisavslag på kr 121.001.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Tourshar i det vesentlige anført:

Den 18. september bestilte klager en reise for 8 personer med innkvartering i 4 doble rom på Nora Buri Resort Spa i Koh Samui.

Etter en uke ble dette omgjort til 7 personer, der 5 beholdt dobbeltrommene, det ene med ekstraseng og 2 av dem en bungalow med privat basseng. Senere kom klager inn og endret dette til en bungalow med privat basseng og havutsikt. De fikk et tillegg på kr 5.950 per person for havutsikten og dette ble klager informert om. Alle bekreftelsene ble sendt på mail til klager så snart det ble endringer.

Ved innbetaling av depositumet, har dette blitt betalt inn til feil bestillingsnummer, dvs. det uten havutsikt. Dermed ble den siste bestillingen med havutsikt avbestilt pga. manglende betaling. Klager har betalt inn restbeløpet uten at dette ble oppdaget, selv om prisen ble kr 5.950 x 2 rimeligere enn opplyst.

Via Tours lovet klager å sende en mail ned til resepsjonen ca. 14 dager før ankomst og be de være oppmerksomme på at dette var en familie som reiste sammen og at det var et sterkt ønske om at rommene skulle ligge så tett opptil bungalowen som mulig. Det var da klager oppdaget at de ikke hadde fått bungalow med havutsikt.

Via Tours beklager at de fikk opplyst fra hotellet at det i ca. 10 dager av oppholdet var ledig bungalow ved sjøen. Denne informasjonen fikk de over telefon med hotellet før klagers

avreise, men hotellet opplyste ikke at dette var ikke sammenhengende dager, men dager innimellom hverandre. Dette visste verken Via Tours eller klager ved ankomst.

Via Tours sendte en kredittkort bekreftelse på disse dagene for at hotellet skulle kunne belaste deres kort, slik at klager fikk bungalow ved sjøen disse nettene, selv om de ikke hadde forhåndsbetalt for en slik bungalow. Klager betalte ca. kr 12.000,- mindre enn det han ble informert om ved bestilling.

Når det gjelder standarden på anlegget, kan Via Tours ikke svare på dette og henviser klager til Star Tour da det er de som er reisearrangør.

I en mail til nemnda skriver Via Tours at var en helt ny opplysning for byrået at det var syke barn med i reisefølget. Da hadde det vel vært best om alle fikk bungalower i samme område.

Star Tour har i det vesentlig anført:

VIA Tours Åsane har solgt reisen, og har hatt kontakten med klager. Star Tour har ingen kommentarer når det gjelder valg av bosted, eller hva som er sagt og gjort mellom partene når det gjelder valgt innkvartering på Nora Buri Resort & Spa. I enhver kontakt Star Tour eventuelt har hatt med byrået om beliggenhet av dobbeltrommene og bungalowene - er det Star Tours informasjon på www.startour.no som er benyttet.

Ifølge bookingsystemet ble avtalen om innkvartering inngått mellom byrået og klager i september 2014. Av skriftlig dokumentasjon kjenner Star Tour til at deres kundesenter ble kontaktet av byrået i desember 2014.

Klager hadde avtale om innkvartering slik det fremgår av bestillingsbekreftelser og billetter. Bestillingen som omfattet en bungalow på havsiden, ble bestilt og avbestilt samme dag av reisebyrået, altså 25. september. Også bekreftelsen på denne bestillingen er sendt til klager per e-post - før avbestillingen ble gjort. De resterende og aktuelle bestillingene var alle uten havutsikt og havside.

Av Star Tours informasjon om Nora Buri Resort & Spa på startour.no fremgår det ikke at dobbeltrommene i bungalowene har havutsikt, men at noen av bungalowene ligger på havsiden. Når det gjelder dobbeltrommene står det at noen har havutsikt. Det er bestilt 2 dobbeltrom og ingen av dobbeltrommene hadde havutsikt. Det er bestilt 1 bungalow, og denne hadde ikke havside. Dersom rommene og bungalowen hadde hatt havutsikt og havside, ville dette fremkommet av dokumentene.

Star Tour ble kontaktet av Via Tours i desember 2014. Av korrespondansen fremgår det at Star Tour ble bedt om å søke om en bungalow på havsiden. Star Tour forsøkte å hjelpe byrået og klager så langt dette var mulig. Imidlertid er julen høysesong, og forespørselen kom i midten av desember. Nora Buri Resort & Spa svarte nei på Star Tours forespørsel om en bungalow mot havsiden. Ingen av disse bungalowene var ledige.

Star Tour har ingen kjennskap til hvilken avtale byrået har gjort direkte med hotellet.

Til klagers kommentar om standarden på anlegget og solsengene svarer Star Tour følgende: Star Tour har klassifisert anlegget til SSSS. Dette er kriteriene for valg av standard på anleggene de benytter: «SSSS: Høy standard. TOTALINTRYKK Vår vurdering skal vise totalintrykket med hensyn til beliggenhet, byggestandard, innredning, personalets

servicenivå og hotellets fasiliteter som for eksempel basseng, hage, resepsjon, oppholdsrom og barer.

Det innebærer at et hotell med romslige og komfortable leiligheter, men uten basseng, kan ha samme antall S'er som et enklere bosted med flere fasiliteter. Vår klassifisering er først og fremst en veiviser. For å være sikker på hvilket bosted som passer deg best, må du lese hele hotellpresentasjonen.

IKKE OFFISIELL KLASSIFISERING Vurderingen har ingenting å gjøre med den offisielle klassifiseringen i landet der hotellet ligger. Vår vurdering av hoteller og leiligheter sammenfatter standard og servicenivå i forhold til andre hoteller og leiligheter på reisemålet.»

Klager skriver videre at heller ikke solsengene holdt 4 stjerner. Star Tour vet ikke årsaken til dette, og finner ikke ut fra korrespondansen hva som var mangelfullt med disse sengene. Det er derfor vanskelig å kommentere dette. Under Verdt å vite og Hotellfakta om avstand står det at det skal være maks 150 meter til bad, og under For øvrig - at det er store nivåforskjeller på anlegget.

Til klagers kommentar om beliggenheten og servicen på hotellet svarer Star Tour: I Star Tours bookingsystem er det ikke bestilt innkvartering med basseng på stranden. Det er bestilt 1 bungalow med eget basseng, markterasse og frokost. Det opplyses ikke hva som gjør denne innkvarteringen mangelfull. Videre er det bestilt 2 dobbeltrom med balkong eller markterasse og frokost. Se vedlegg 3-6. Det er ikke belyst i saken hva som gjorde at servicen var mangelfull på Nora Buri. For Star Tour er det derfor vanskelig å gi en kommentar til dette. Det vises for øvrig til brev fra Via Tours.

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.

Så vidt nemnda kan forstå, har det i løpet av en noe kronglete bestillingsprosess oppstått en feil. En bestillingsendring - fra bungalow uten nærhet til stranden - til bungalow beliggende på stranden - ble bestilt og avbestilt av Via Tours representant på en og samme dag, nemlig 25. september 2015. At det forholder seg slik fremgår av en redegjørelse fra Star Tour. Star Tour bekrefter også at klageren fikk en bekreftelse på sin endrede bestilling før Via Tour, uvisst av hvilken grunn, avbestilte bungalowen med beliggenhet på stranden. Fristen for å betale depositum for den endrede bestillingen var da ikke utløpt, idet den utløp 2. oktober 2014.

Slik saken foreligger for nemnda, har Via Tour begått en feil i forbindelse med bestillingen. Pakkereisen lider følgelig av en mangel.

Det er i tillegg påberopt en rekke andre mangler, slik som maur, dårlig renhold samt dårligere standard både på hotell og strand enn det man bør kunne forvente ut fra klassifiseringen.

Nemnda bemerker at når det gjelder de sistnevnte manglene, er disse lite konkretisert. Det kan ikke sees at det er klaget over manglende renhold, maur etc. på destinasjonen. Nemnda viser til Star Tours redegjørelse hva gjelder hotellklassifisering. Opplysninger om dette ligger inne på arrangørens nettsider, og må anses for å være en del av avtalegrunnlaget.

Det forholdet som fremstår som en mangel, er det som skjedde ved bestillingen, nemlig at det både ble bestilt og avbestilt en bungalow med strandbeliggenhet på en og samme dag. Det var såpass mange uregelmessigheter i bestillingsprosessen at noe av dette etter nemndas syn også må lastes klageren, men den dominerende feilen er den som ble begått av arrangøren. Denne feilen ble oppdaget på et så sent tidspunkt at alle bungalower av ønsket type var bortbestilt i den perioden klageren var i Thailand.

Klageren har etter dette krav på et prisavslag.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at 5 av de 7 reisende fikk innkvartering i henhold til det de hadde bestilt og betalt for.

Det fremgår av reisebevis for Kjetil Bjørnberg og Grethe Wergeland at disse to totalt har betalt kr 58.646. Nemnda anbefaler at de får et prisavslag på 50% av dette beløpet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 29.323.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.