

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard, annen leilighet enn bestilt og transfer.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01340

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer fra Billund til Girona, Spania med innkvartering i en leilighet med to soverom på Villa de Madrid i Blanes i perioden 20.04.2017 - 27.04.2017. Totalpris kr. DKK 3.350.

På avreisedagen ca. kl. 16.00 kontaktet klager Reisegiganten for å informere om sen ankomst. Han spurte om det var noe de skulle være oppmerksom på i forhold til henting av nøkler da de ville ankomme sent og utenfor innsjekkingstiden. Klager fikk til svar at det hadde de kontroll på og at de ikke skulle foreta seg noe ytterligere.

Klager bestilte transfer, men sjåføren stoppet og satte dem av på en hovedvei i Blanes. Klager var hverken satt av ved hotellet eller der de skulle hente nøkkelen. Via GPS på telefonen fant de frem til hotellet, som var stengt. En fransk familie ga dem husly og kjørte dem til adressen der nøkkelen skulle hentes. De lyktes ikke med å få tak i nøkkelen og forsøkte å ringe et døgnnummer, men fikk ikke svar. Dagen deretter reiste klager til samme sted for å få utlevert nøkkelen, men fant ut at de skulle innkvarteres på en helt annen adresse og i en helt annen leilighet, lenger vekk fra by og strand.

Klager brukte hele første feriedag på å snakke i telefonen og vente på en avklaring. Klager var først i kontakt med Reisegiganten og deretter den spanske avdelingen som tok kontakt med utleieren av leilighetene som gav beskjed om at klager hadde fått leilighet som bestilt. Denne forklaringen stemte ikke overens med bestillingen de hadde gjort hos Reisegiganten.

Leiligheten var skitten og kald uten sol på balkongen som vendte mot en campingplass. Klager endte med å sove i en treseters sofa i stuen med alle klærne på fordi leiligheten var så kald og de manglet tepper.

Klager valgte å overnatte i den tildelte leiligheten kun en natt før de på egen hånd sjekket inn på et annet hotell.

Klager krever å få reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten har vært i kontakt med sin hotellagent Sunhotels som bekrefter at klager fikk leilighet som bestilt på Hotel Villa de Madrid. De ble ikke sendt til en annen leilighet som ikke tilhørte Villa de Madrid.

Reisegiganten anfører at klager tok kontakt før avreise og informerte om klagerens sene ankomst til hotellet. De ble informert om at hotellet var orientert om klagers ankomst. Ifølge Reisegigantens registrering, dreide telefonsamtalen seg ikke om opphenting av nøkler. Reisegiganten viser til Informasjon om levering av nøkler som fremgikk på Sunhotels voucher: "Key collection at RV Hotels C/Lluis Companys 16, 17300 Blanes. T-0034 972354388. From 17-20h. Sundays closed"

Reisegiganten beklager at ovennevnte informasjon ikke fremgikk av telefonsamtalen før avreise, men gjør oppmerksom på at de informerer om at det er viktig å lese nøye gjennom alle reisedokumentene.

Klager ringte Reisegiganten den 19. april og ble koblet til arrangørens hotellagent Sunhotels. Hotellagenten kontaktet hotellet som bekreftet at klager hadde fått leilighet som bestilt. Reisegiganten hørte ikke noe mer fra klager og de fikk ikke beskjed om at de hadde sjekket ut fra hotellet.

Klager bestilte en leilighet med to soverom. Sengetøy og håndklær var ikke inkludert i prisen. Følgende fremgår av Sunhotels hotellvoucher:

"**NOT INCLUDED** Possibility of renting bed linen at the reception, 5 euros / person / week, on request."

I april måned kan det være kaldt i det nordlige Spania, og man må selv høre med resepsjonen om det er mulig å få teppe.

Når det gjelder transferen fra flyplassen, beklager Reisegiganten at det oppstod noen misforståelser med sjåføren da transport var blitt bestilt til Villa de Madrid. Som en goodwill vil de kompensere 50% av transfer kostnaden som tilsvarer kr 193. Beløpet vil bli overført til klagers betalingskort.

Hotel Villa de Madrid i Blanes er et to stjerners hotell med enkel standard som kostet 255 NOK per natt for to personer. Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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 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.

Klagen gjelder transfer fra flyplass og hotell.

Nemnda legger til grunn at klagerne ved transfer mellom flyplass og bosted ble satt av på feil sted. Etter nemndas syn må det være arrangørens ansvar å gi riktige instruksjoner til transferagenten. I motsatt fall ville kunden være bedre tjent med å ta en taxi. Det var sent på kvelden slik at feilen medførte at klagerne ikke fant frem til det stedet hvor de skulle hente nøkkel til leiligheten. De overnattet provisorisk hos et fransk ektepar som forsøkte å hjelpe. Arrangøren har tilbudt seg å tilbakebetale det klageren betalte for transfer den ene veien. Nemnda finner at klageren ble påført så mye uleilighet ved å bli satt av på feil sted sent på kvelden at han bør kompenseres for ulempen. Etter en samlet vurdering, hvor reisens totalpris inngår, anbefaler nemnda at kompensasjonen settes til DKR 500.

Dagen etter ankomst fant klagerne frem til utleveringssted for nøkkel til leiligheten de hadde leid. Nemnda legger til grunn at adressen fremgikk av hotellvoucheren under "Booking Notes", og at det er klagerens ansvar å lese klart tilgjengelige opplysninger på voucheren.

Klagen gjelder også leiligheten, som etter klagerens syn ikke svarte til det som fremgikk på bookingsidene, verken hva gjaldt beliggenhet eller utstyr.

Etter nemndas syn fremgår det tydelig av voucheren at sengetøy ikke er inkludert i prisen. Når det gjelder renhold er det vanskelig for nemnda å ta stilling til om dette var tilfredsstillende utført ved ankomst. Det er under enhver omstendighet ikke klaget

på stedet over dette. Klageren mister som hovedregel klageretten hvis det ikke er klaget på en slik måte at hotellet får anledning til å utbedre mangelen, eventuelt slik at hotellagenten kunne ha skaffet et alternativt bosted.

Nemnda har gjennomgått den tilsendte dokumentasjon, og kan etter omstendighetene ikke se at markedsføringen av leilighetene var villedende. Det er relativt vanlig at hoteller består av flere bygningskomplekser og at man ikke kan vise bilder av alle bygninger og rom- eller leilighetskategorier. Det er vist bilder av et bygningskompleks med små altaner. Nemnda tar klagerens innredningsbilder til etterretning, men kan ikke se at bildene viser annet enn enkel standard, hvilket man etter nemndas syn må regne med på et to-stjerners hotell hvor pris per rom per natt for en to soveroms leilighet er ca. NOK 255.

Nemnda kan etter omstendighetene ikke se at klageren kan nå frem med klagen over at han har fått en annen leilighet enn den han bestilte.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får utbetalt DKK 500 i kompensasjon, i tillegg til det som er refundert for transfer fra flyplassen.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)