

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romtype.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-02998

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering på Hotel Wellness & Spa Angelo Gabriel, Petrovac, Montenegro i perioden 13.07.2018 - 24.07.2018. Totalpris kr. 28.322.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Beliggenhet

Klager hadde bestilt og fått bekreftet en leilighet med soverom på et fire stjerners hotell med havutsikt. De fikk tildelt et enkelt standard hotellrom, uten kjøkken eller soverom. Det var heller ikke havutsikt fra hotellet og det var et tre stjerners hotell, ifølge stjernene som hang i resepsjonen og hotellets egen informasjonsbrosjyre.

Klager hadde med to barn som måtte sove på feltsenger i samme rom som de voksne oppholdt seg. Den eneste grunnen til at de bestilte denne turen, var fordi de skulle få en leilighet med soverom. Klager kunne ikke bruke TV eller høre på musikk, ei heller prate sammen på kveldene.

Dusjen hang og slang og hotellet holdt ikke fire stjerner.

Etter klagerens syn ble de ble villedet av Reisegiganten til å kjøpe en tur de aldri ville brukt penger på hvis de hadde visst hva de fikk levert. Årsaken er at klager har to barn med søvnvansker. Å bo på ett rom uten separat soverom, var så slitsomt de heller hadde blitt hjemme. Det var heller ingen kokemuligheter, da dette ikke var en leilighet, men et enkelt rom med et lite bad.

Klager tok umiddelbart kontakt med reisearrangøren og etter en uke fikk de flytte til et annet hotell et annet sted. Dette hotellet var mer i tråd med det de hadde bestilt, men heller ikke 4 stjerner og uten frokost.

Klager krever hele reisens pris refundert. Reisegiganten har utbetalt kr. 11.986.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Reisegiganten første gang 15. juli, to dager etter ankomst om at de ikke hadde fått det rommet de hadde booket på hotellet og at hotellet var 3 stjerner. De hadde booket 4 stjerner.

Når det gjelder antall hotellstjerner, anfører Reisegiganten at karakterer som vises på deres hjemmeside og booking dokumentet er basert på subjektive kriterier fra deres erfaring med hotellet, herunder kvalitet og generelt servicenivå. Reisegigantens rangeringer er ikke alltid sammenfallende med det offisielle resultatet fordi de varierer fra land til land, og ofte innen land. Ulike klassifiseringer er ofte basert på ulike kriterier. Hotellstandarden i Montenegro er ikke like høy som hoteller i for eksempel Vest Europa.

Klager fikk ikke leilighet med havutsikt og separat soverom som bestilt. Reisegiganten kontaktet hotellet for å forsøke å få byttet rom, men hotellet var fullbooket. Det ble deretter satt i gang med å finne et annet ledig hotell. Det var midt i høysesong og helt umulig å finne et hotell etter de kriterier klager hadde. Tilslutt fant de ledig leilighet på Perper hotel, 4 stjerner, som klager aksepterte. Hotellet var uten frokost. Det tok det flere dager før Reisegiganten klarte å flytte klager. Klager fikk ingen ekstra utgifter for å flytte da Reisegiganten betalte for dette hotellet de siste fire nettene.

Reisegiganten mener at en kompensasjon på ca. 40 % av reisens pris er riktig for manglende havutsikt, feil romkategori i syv netter og manglende frokost de siste fire dagene.

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.

Klageren fikk ikke en leilighet slik som forespeilet, men et rom med to feltsenger barna kunne sove på i et hotell klageren mener ikke holdt den standarden som arrangøren hadde garantert. Etter syv dager under disse forholdene ble de flyttet til en leilighet i et annet hotell hvor frokost ikke var inkludert. Etter klagerens syn hadde heller ikke dette hotellet en standard som tilsvarer fire stjerner.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som loven omfatter. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

Nemnda er kjent med at hotellstandarden i Øst Europa generelt er lavere enn det man er vant med fra andre destinasjoner.

Når arrangørene tydeligvis også er kjent med at standarden er lavere enn det kundene vanligvis forventer av et 4-stjerners hotell, bør dette fremkomme som en generell opplysning i det informasjonsmaterialet som stilles til rådighet for kunden. Når det ikke er gjort er opplysningsansvaret etter nemndas syn ikke overholdt.

Partene er enige om at det om ble levert led av mangler. Spørsmålet for nemnda er hvor stort prisavslag dette bør føre til.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 14.200. Til fradrag går det som eventuelt er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 14.200. Til fradrag går det som eventuelt er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)