

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og reiselederservice på en uspesifisert reise.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00440

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer, uspesifisert innkvartering, kategori 2, rom med garanti for privat dusj/wc på Sardinia, Italia, i perioden 05.07.2016 – 12.07.2016.

Klager ble innkvartert i en leilighet på Gardenia i Alghero og hun har lagt ved bilder som viser hotellstandarden. Klager ønsket å flytte, men fant prisene Star Tour oppgav for høye og fremskaffet derfor hotellrom på egen hånd.

Klager mener redegjørelsen fra Star Tours guider ikke er korrekt. Klager mener hun ikke fikk lagt frem et nytt hotellforslag, bare priser som ikke stemte med markedet. Dessuten fikk hun ingen forespørsel om å gi en «synfaring» på hotellrommet. Det ble først nevnt da klager var utslitt og oppgitt. Hun gav beskjed om at hun hadde funnet et nytt hotell til mye lavere pris enn det guidene hadde antydnet.

Klager mener det må skilles mellom mangler på et hotellrom og dårlig standard. Klager opplever at Star Tour ikke ser dette skillet.

Klager krever å få dekket ekstraavgifter til hotell på 760 euro.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med guidene etter ankomst da de ønsket å bytte hotell.

Da det var midt i høy sesong, var det vanskelig å skaffe et annet alternativ. Det fremgår av rapporten fra guidene at klager først fikk tilbud om et nytt rom/hotell til ca. 1.000 euro

i endringskostnad. Star Tours representanter forsøkte å nå klager i løpet av den første dagen. Først på ettermiddagen fikk de kontakt. Det første rommet var da opptatt. Det rommet som de etter hvert klarte å skaffe på et annet hotell, ville ha kostet ca. 1.990 euro. Dette er prisene som gjelder på Sardinia i juli. Klager hadde på egen hånd oppsøkt andre hoteller, og fikk skaffet et rom til omtrent halve prisen av det Star Tour tilbød. Star Tour kan kun skaffe rom på de hotellene de samarbeider med, men i dette tilfellet ble også andre hoteller forespurt.

Etter at klager valgte å flytte, besøkte Star Tours guider rommet på Gardenia. Det bekreftes at det ikke var mangler i rommet, men at det fremsto som rent og ryddig. Gardenia er et enkelt, men mye brukt hotell, og er også et populært valg for de som bestiller spesifisert mye på grunn av beliggenhet og bassengområdet. Star Tour har sett nøye på alle bildene klager har sendt, men de kan ikke finne mangler som kan kompenseres for på en uspesifisert reise. Star Tour ser at kjøleskapet ikke fremstår som så bra, men dette kunne vært ordnet om klager hadde blitt boende.

Star Tour viser til informasjonen om uspesifiserte reiser: Ved kjøp av en uspesifisert reise, må man dessverre være forberedt på at man kan bli innkvartert hvor som helst. Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted.

Gardenia er et populært hotell, og anses som et godt hotell med flere fasiliteter. Star Tour anser dette hotellet som svært bra i bruk som et uspesifisert alternativ. <http://www.startour.no/feriereiser/italia/sardinia/alghero/gardenia/pc-000055136/>

Om man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen til nytt bosted samt ev. avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra. Informasjon om støykilder som byggearbeid, trafikkstøy ol gis ikke på uspesifiserte reiser. Bosted bekreftes ved ankomst på reisemålet, og kan befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program. Servicetilbud som reiseledere og utfluktstilbud kan være begrenset

Til orientering viser Star Tour til vilkårene for uspesifiserte reiser som er beskrevet på www.startour.no. Her fremgår følgende under Reisevilkår uspesifiserte reiser: Star Tour har valgt å ta med et utdrag, og de viktigste punktene her.

Kategori 2: Uspesifisert innkvartering med garanti for privat dusj/bad og wc i boenheten for 2-3 personer.

Uspesifiserte reiser

- Innkvartering skjer i rom eller leilighet av meget enkel standard
- Reisende fra forskjellige reisefølger kan bli plassert sammen. Soverom i delt leilighet kan forekomme.

- Plasseres du i rom i delt leilighet kan det ikke gis noen garanti for at rommet kan låses (gjelder uspes. kategori 1 og 2).
- Bosted bekreftes ved ankomst på reisemålet, og kan befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program. Servicetilbud som reiseledere og utfluktstilbud kan være begrenset.
- Ønskemål noteres ikke.
- Flytting kan forekomme en eller flere ganger i løpet av oppholdet.
- Måltider, rengjøring, oppvask og forbruksartikler som rengjøringsmidler og toalettpapir er ikke inkludert.
- Måltider på flyet og transport til hotellet kan kjøpes ved bestilling av reisen.
- Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handicap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted.
- Om man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen til nytt bosted samt ev. avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra.
- Informasjon om støykilder som byggearbeid, trafikkstøy ol gis ikke på uspesifiserte reiser.

Klager fikk tildelt Hotel Gardenia og Star Tour kan ikke se at det foreligger mangler ved reisen i forhold til det som ble bestilt.

Star Tour kan ikke se at deres service i dette tilfellet har vært klandreverdig. Guidene har vært behjelpelige, og forsøkt å avhjelpe fra første henvendelse. Kjølskapet som klager beskriver og viser bilder av, kunne vært byttet ut umiddelbart om de ble boende. Resterende bilder inneholder ikke mangler det kompenseres for i forbindelse med en uspesifisert reise.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr. 500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour/TUI.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren reiste på en uspesifisert reise. Det fremgår av arrangørens reisevilkår hvilke regler som da gjelder. Har man krav til komfort, bør man ikke velge denne kategorien. Rommet skal imidlertid være rent og i brukbar stand.

Det er fremlagt bilder av et kjøleskap som ikke er i tilfredsstillende stand. De øvrige bildene gir ikke tilstrekkelig vurderingsgrunnlag til å fastslå at ikke resten av rommet var i brukbar stand. Arrangøren anfører at kjøleskapet ville ha blitt skiftet umiddelbart hvis klageren hadde tatt kontakt om det. Det fremgår at rommet ble inspisert av en representant for arrangøren etter at klageren flyttet ut, og det er anført at det ikke ble funnet feil ut fra de forutsetningene som forelå, nemlig at hotellet var av meget enkel standard. Nemnda finner å måtte legge denne beskrivelsen til grunn.

Ut fra dokumentene ser der det ut til at klageren umiddelbart ønsket å flytte til et annet hotell. I medhold av de reglene som gjelder for uspesifiserte reiser skal arrangøren være behjelpelig med det, men klageren må betale de utgiftene som påløper i denne forbindelse. Det kan være vanskelig å finne annen innkvartering i høysesongen. Arrangøren fant imidlertid et rom til overkommelig pris, men da man ikke lyktes med å komme i kontakt med klageren, ble rommet opptatt, og annen innkvartering som kunne skaffes var mye dyrere. Klageren klarte imidlertid selv å skaffe et rom til 760 euro.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk assistanse fra reiseledere, men at hun ikke fant den tilfredsstillende. Etter de regler som gjelder for uspesifiserte reiser kan slike tilbud være begrenset. Nemnda legger til grunn at reiseledertjenesten er et kollektivt, standardisert tilbud med begrensede muligheter til individuell kundepleie.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke se at klageren har krav på prisavslag eller erstatning. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt et reisegavekort på kr. 500.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)