

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. feil informasjon om hotellets beliggenhet og standard.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

84/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. feil informasjon om hotellets beliggenhet og standard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 til hotell Kasbah Le Mirage and Spa i perioden 27.12.14 - 30.12.14. Transferen tok mer enn 2 timer og bussjåføren fant ikke frem. Det endte med at personale fra hotellet møtte bussen og viste veien de siste 6 km. De kjørte på en humpete vei gjennom en «falleferdig» by før de kom til hotellet. Det de hadde fått oppgitt var et 5 stjerners luksushotell stemte ikke med virkeligheten.

Klager hadde forventet at hotellet lå 4 km fra Marrakech og at de hadde hatt mulighet til å ta seg mellom hotellet og Marrakech tur/retur. Hotellets minibuss gikk kun 2 ganger per dag og det var problematisk å få plass på bussen.

Klager føler seg lurt og har aldri noensinne vært så misfornøyd med en reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

På reisedokumentet fremgår det at reisearrangøren er Solfaktor, Reisegiganten AS og at hotellagenten er Sunhotels. Telefonnummer til Sunhotels fremgår av reisedokumentet og kontoret har åpent samtlige dager i uken med 24 timers telefonservice.

Klager kontaktet verken Solfaktor eller Sunhotels før etter hjemkomst. Solfaktor ble først klar over klagers misnøye da de mottok reklamasjonen den 20. januar 2015. Følgelig fikk reisearrangøren ingen mulighet til å hjelpe klager i løpet av ferien.

Solfaktor kunne ha hjulpet klager med hotellbytte allerede fra dag 1 slik at de hadde blitt fornøyde med ferien i Marokko.

Solfaktor har tilbudt klager et prisavslag på SEK 750 som tilsvarer en natt på hotellet.

I hotellbeskrivelsen fra Sunhotels som er den samme som klager fikk da reisen ble bestilt, fremgår det at hotell Kasbah Le Mirage and Spa ligger 13,5 km fra sentrum av Marrakech og 14,5 km fra Medinaen i Marrakech.

Informasjonen om 4 km til sentrum finnes hverken i hotellets eller Sunhotels beskrivelse av Kasbah Le Mirage and Spa. Klager må ha søkt på Internett og funnet informasjon som ikke er korrekt.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor Pluss.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Så vidt nemnda kan forstå forsøkte kunden å få kontakt med Solfaktor Pluss etter ankomst, men lyktes ikke i å etablere kontakt fordi ingen svarte på nødtelefonen.

Det klages på to forhold, hotellets standard og beliggenheten i forhold til Marrakech.

Pakkreisenemnda behandler først klagen over beliggenheten. Det fremgår av opplysninger på arrangørens nettsider at avstanden til Marrakech er 14, 5 kilometer, hvilket tilnærmet stemmer med klagerens opplysninger. Hun hevder at avstanden var 15 kilometer. Så vidt nemnda kan se, har hotellet dermed en beliggenhet som stemmer med det som er oppgitt av arrangøren. Beliggenheten utgjør da ingen mangel.

Når det gjelder hotellets standard, anføres det at det var mugglukt og ødelagte fliser på badet og at det var et gammelt elektrisk anlegg, at frokosten var noe sparsom og at hotellrommet manglet TV. For dette er det tilbudt en natts kompensasjon. Etter nemndas syn skal det ikke være mugglukt og knuste fliser på badet. Det elektriske anlegget skal også være sikkert, slik at gjestene ikke utsettes for å få støt. Det legges til grunn at det manglet TV på rommet.

Det fremgår av klagereglene at klage så vidt mulig må fremsettes på stedet, slik at arrangøren får en mulighet til å utbedre manglene. Slik nemnda har forstått saken, er det arrangørens syn at klagereglene ikke ble fulgt fordi klageren ikke kontaktet hotellagenten på stedet. Arrangøren har fremholdt at hvis klage hadde blitt fremsatt den dagen klageren ankom, ville man ha sørget for et hotellbytte. Klagen ble først innsendt en stund etter at reisen var avsluttet, nemlig den 20. januar 2015.

Nemnda legger til grunn at det ikke var mulig å få kontakt med Solfaktor Pluss. Arrangører som selger pakkereiser over nettet, har det samme ansvar overfor kunden som et ordinært reiseselskap har. Når det gjelder konsekvensene av dette, har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, legger til grunn at kunden ikke uten videre kan henvises til å kontakte en annen instans enn der turen ble kjøpt.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, er av den oppfatning at det kan gis en slik henvisning så lenge kunden blir hjulpet via kontaktinformasjonen som oppgis.

Siden det ikke finnes andre opplysninger om hotellrommet enn de som er gitt av klageren, legger nemnda til grunn at rommet led av mangler, slik som beskrevet ovenfor. Klagerens øvrige krav til utstyr etc. kan nemnda ikke se er i samsvar med den beskrivelsen som er gitt på nettsidene. Klageren overnattet 3 netter på hotellet. Nemnda finner at hun bør få 50% avslag på romprisen, som er oppgitt til SEK 750. Prisavslaget blir da SEK 1.125,-.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får 50% avslag på romprisen, hvilket utgjør SEK 1.125.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.