

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for oppgradering på hotellet.

Dato

20.06.2019

Saksnummer

2019-01551

Tjenesteytere

Senior Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i et superior rom på Hotel Cap Negret, Altea, Alicante i perioden 10.03.2019 - 31.03.2019. Totalpris kr. 30.785.

Klager hadde bestilt og betalt for et oppgradert superior rom mot et tillegg på kr. 3.790. Det skulle ligge øverst og være lyst og fint med delvis havutsikt. På nettet fremgikk det at de var på ca. 30 kvm. Rommet skulle ha ekstra utstyr som kaffemaskin, vannkoker, te, flatskjerm tv og ekstra utstyr til badet.

Ved ankomst fikk klager tildelt et rom i en krok i første etasje på ca. 23 kvm. Rommet hadde ikke flatskjerm tv, men en tv skjerm på størrelse med en pc skjerm. Det var satt opp en glassvegg på verandaen slik at en ikke skulle kunne se direkte fra resepsjonsområde og inn i rommet. De klagde med en gang og fikk beskjed om at hotellet var fullt så de kunne ikke gjøre noe. Dette var midt på natten så klager aksepterte å vente til neste dag.

Rommet de fikk tildelt ved ankomst ble av hotellet definert som et vanlig rom og kostet mindre enn det rommet de hadde bestilt og betalt for til Senior Travel. Klager hadde forventet at Senior Travel skulle ta kontakt neste morgen, men de tok ikke kontakt. Klager gikk selv til resepsjonen og la frem problemet. De fikk tilbud om et rom med bedre beliggenhet mot et tillegg på 500 euro. Hotellet ba klager ta dette opp med Senior Travel for å få beløpet for oppgraderingen refundert.

Klager krever refundert kr. 3.790.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom hotellet ca. kl. 02:00 på natten og klaget umiddelbart på rommet. Reiseleder ba henne vente til neste morgen, da det kun var en nattevakt som var på jobb. Hun skulle få hjelp til å bytte rom neste morgen.

Under frokosten morgenen etter fortalte klageren til reiselederen at hun hadde byttet rom. Klager var veldig fornøyd og hadde betalt 500 euro direkte til hotellet for oppgraderingen. Klager valgte selv å ikke vente til neste morgen som hun fikk beskjed om av reiselederen den natten hun ankom hotellet. I Senior Travels reisebetingelser fremkommer det tydelig at "alle klager rettes først til reiseleder".

Ifølge klageren fikk hun et standard rom ved ankomst, noe hotellet avviser da hun fikk rom nr. 138 som er et dobbelt superior rom. Klager fikk tilbud om å flytte til "De lux front suite" som hun betalte 500 euro for direkte til hotellet. Hotellet tilbakeviser klagers påstand om at de ba klager ta dette opp med Senior Travel for å få beløpet for oppgraderingen refundert.

Senior Travel ser ikke noen grunn til å refundere kr. 3.790 da klager ved ankomst fikk et superior rom bestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Senior Travel AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Spørsmålet i saken er om det foreligger en mangel ved pakkereisen eller ikke. Klageren hevder at hun fikk et rom under den kategorien hun hadde betalt for, mens arrangøren hevder at hun fikk et superior rom som er det det er inngått avtale om. Den oppgraderingen som klageren foretok morgenen etter ankomst må derfor stå for hennes regning.

Nemnda har gjennomgått de vedlagte dokumentene. Av disse fremgår det etter nemndas syn at klageren fikk et superior rom ved ankomst. Nemnda finner ingen grunn til å betvile at denne opplysningen er korrekt. Det fremgår videre at klageren fikk en god pris på oppgraderingen fra dobbeltrom superior til dobbeltrom premiere. Prisen var så lav at resepsjonen i ettertid har opplyst at rommet ble feilpriset.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på refusjon av mellomlegget mellom et vanlig rom og et superior rom, ettersom det var et superior rom hun fikk ved ankomst.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke se at klageren kan gis medhold i sitt krav.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)