

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og støy fra andre gjester på hotellet.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04419

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Tossa Park, Tossa de Mar, Girona, Barcelona, i perioden 05.10.2019 - 09.10.2019. Totalpris 17 262 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Feilbooking

Klagen gjelder manglende transfer og service fra Ticket.

Klager skriver at hun først fikk bekreftelse på et hotell som lå i Beirut og at hennes bestilling var fei, noe hun først oppdaget lørdag morgen den 05.10.2019. De skulle reise til Barcelona med fly fra Vigra kl. 16:50. Klager ringte Ticket som skulle ordne opp og sende en ny oversikt på hotellet i Tossa de Mar.

Ved ankomst Barcelona var flyet en halv time forsinket og klager ventet en time på bagasjen. Klokken var over midnatt og ingen transfer dukket opp. Klager snakket ikke engelsk, noe som var grunnen til at de hadde forhåndsbestilt transfer.

På flyplassen fikk klager beskjed om at en drosje til Tossa de Mar kostet 400 euro. Leiebil kostet det samme og klager valgte da leiebil. Prisen for leiebilen, bensin og bomstasjoner krever klager refundert.

Hotellet var overfylt av ungdom, og det var et voldsomt liv til 06 på morgenen. Det var lydt og søndag kveld var det noen som prøvde å komme seg inn på klagers rom. De følte seg utrygge og sov lite grunnet støy, banking på og rykking i dører.

Mandag morgen ba klager Ticket om å finne et annet hotell slik at de kunne sove trygt de to siste døgnene. På ettermiddagen kl. 16:00 mottok klager en e-post om at de kunne se på et annet hotell som de kunne flytte til. Hotel URH Tossa del Mar var ikke noe særlig, men det var bedre enn der de bodde. De flyttet kl. 20:30. I ettertid fant de ut at dette var et rimeligere hotell enn det de flyttet fra. De måtte også betale turistskatt på det nye hotellet selv om de allerede hadde betalt turistskatt på det hotellet de flyttet fra. Klager mener Ticket bør betale turistskatten.

Klager mener Ticket burde informert klager om de hadde bestilt reise til Tossa de Mar samtidig som den årlige techno-festivalen ble arrangert.

Klagen gjelder:

- Feil hotell i bestillingen,
- Feil navn i kundeprofilen.
- Manglende videreformidling fra Tickets side på den bestilte og betalte transferen.
- Standarden på Hotel Tossa Park var langt fra 3 stjerners, ekstra utgifter i turistskatt.
- Refusjon av kostnader til leiebil, bensin og bomstasjoner.
- Dårlig service. Ticket skulle ringe, men de sendte bare e-post. Dette gjorde at klager satt og ventet på svar halvparten av feriedagene.
- I den opprinnelige bestillingen var det oppført at frokost var inkludert, men klager fikk ikke frokost.
- Klager skriver at sengen var som en feltseng og at de selv måtte re opp ved ankomst.

Klager krever hele reisens pris refundert, 17 262 kroner pga. støy og dårlig standard på hotellet, utgifter til leiebil 4 368 kroner grunnet manglende transfer, bensin 250 kroner, bomstasjoner 250 kroner.

Klager krav: 22 130 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hendelser forut avreise: Feil kundeprofil, feil voucher

Ticket kan ikke se at disse hendelsene har gitt klager ekstra kostnader. Det øyeblikket de ble gjort kjent med at klager hadde mottatt feil voucher, ble korrekt oversendt. Klager mottok voucher ca.1 måned før de registrerte at den ikke var korrekt. At det er gitt ut feil voucher er et faktum, men Ticket mener klager er ansvarlig for å gå gjennom mottatt reisedokumenter når de mottar de.

Frokost på hotellet: Klager nevner at opprinnelig bestilling var med frokost.

Ticket anfører at dette ikke medfører riktighet. Den opprinnelige bestillingen de referer til er den voucheren som var feil for hotell i Beirut. Ticket viser til e-post som ble sendt klager 05.09 før de betalte reisen. Ticket forstår forvirringen, samtidig som e-posten sier tydelig at dette er et opphold på 7 netter, ikke 4 netter og på andre datoer enn det klager skulle reise. Frokost ble heller aldri nevnt i bestillingsøyeblikket, og det ble heller ikke formidlet av selger at hotellet i Tossa del Mar var inkludert frokost

Techno-festival

Ticket hadde ikke kjennskap til denne festivalen. De har sjekket hjemmesidene til festivalen og den var slutt 06.10, dagen etter at klager ankom og 3 netter før de skulle reise hjem. Hvem som bor på et hotell er utenfor Ticket sin kontroll.

Transfer: Ikke transfer på flyplassen

Ticket fikk bekreftet fra sin leverandør at transfer ikke hadde vært på stedet. I dette tilfellet anså de at klager kunne ta tatt taxi fra flyplassen til hotellet, og tatt kontakt med Ticket slik at de kunne sørge for at retur transfer gikk som bestilt. Ticket har sjekket ut flere taxi hjemmesider, samt vært i kontakt med taxiselskap i Barcelona og fått bekreftet at taxi koster mellom 150 - 170 euro for denne strekningen. Ticket anser det ikke som korrekt at Ticket skal dekke et alternativ som er mer enn dobbelt så dyrt. Beløpet klager har betalt for opprinnelig transfer pålydende 738 kroner er tilbakeført og Ticket har tilbudt 1 700 kroner i kompensasjon som taxi en vei ville ha kostet. Klager har ikke akseptert dette.

Svartid klage

Ticket var i kontakt med klager gjennom hele dagen både på mail og telefon mandag 07.10 vedrørende bytting av hotell. Når det gjelder kravet de hadde om tilbakebetaling av utgifter til leiebil skulle det behandles og kunne ikke avgjøres umiddelbart

Ikke tilfredsstillende hotell

Klager syntes heller ikke det var akseptabelt å komme til et hotell og måtte re opp sin egen seng, samt at dette var en feltseng. Da de åpnet sitt kontor mandag 07.10. gikk Ticket umiddelbart i gang med å finne alternativt hotell. De forsøkte å kontakte klager per telefon, men fikk ikke svar. De startet derfor e-post korrespondanse med klager. Ticket ønsket at klager skulle ta alternativt hotell i øyesyn før de bestemte seg for å bytte. Klager bekreftet at dette hotellet var mye bedre. Ticket betalte 777 kroner for klagers hotellbytte.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 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. Arrangørens

mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om full kompensasjon av reisens utgifter, samt dekket utgifter til leiebil mm.

Når det gjelder transfer hadde klager bestilt og betalt for dette uten at transfer var på plass ved ankomst destinasjonen midt på natten. Klager valgte basert på opplysninger om pris på taxi/ leiebil å leie en leiebil da klager fikk oppgitt på flyplassen at dette var prisgunstig.

Ticket har fremlagt at pris på taxi på distansen normalt er 1 700 kroner og har tilbudt klager 1 700 kroner i erstatning. Klager har fått refundert innbetalt transfer beløpet tidligere. Etter nemndas syn er det et avvik fra avtalen at transfer ikke var tilgjengelig for klager ved ankomst, men at det pålegges klager i en slik situasjon å reise innenfor det rimeligste alternativ. Klager må således bære risikoen selv da de valgte å leie bil til det dobbelte av hva en taxi tur koster. Det anbefales således at tjenesteyter utbetaler 1 700 kroner for manglende transfer.

Klager har videre gjort gjeldende at hotellet hadde dårlig standard jf. vedlagte bilder til klagen, at hotellrommet bestod av en enkeltseng med en feltseng som klager selv måtte re opp, samt at det var techno-festival i byen med mange yngre mennesker og mye bråk. På grunn av at kommunikasjonen med Ticket på reisestedet pågikk per e-post fikk klager først byttet hotell de to siste nettene av et firedagers opphold. Det fremkommer av fremlagt oversikt over reisens totalpris, at hotellet kostet 1 832 kroner. Nemnda mener at dette bør refunderes til klager for de påberopte avvik som klager har gjort gjeldende særlig hva gjelder hotellets fasiliteter.

Samlet sett innebærer de påberopte forhold at nemnda anbefaler at Ticket utbetaler 3 532 kroner til klager.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)