

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av taxiutgifter og kompensasjon grunnet hotellbytte.

Dato

12.04.2018

Saksnummer

2018-00585

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i en juniorsuite med frokost på Hin Nam Sai Suay Hotel til Hua Hin, Thailand i perioden 21.12.2017 - 18.01.2018. Totalpris kr. 41.086.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til/fra flyplassen
- Balkong/markterrasse
- Beliggenhet

Klager betalte kr. 2.432 for transport fra Bangkok flyplass til Hua Hin, tur og retur, men de ble ikke hentet på flyplassen da de ankom fordi Sunhotels ikke hadde beregnet tidsforskjellen på seks timer fra Norge. Klageren måtte derfor ta egen taxi.

De ble feilinformert angående badestranden som skulle ligge 300 meter fra hotellet. Hotel White Sand som lå ved stranden hadde solstoler til sine gjester, men klager fikk ikke benytte disse da de ikke var gjester på hotel White Sand. Det ikke var noen ordentlig strand der, bare vann. Klager ønsket derfor å bytte hotell. Etter mye diskusjon, via e-post med Ticket, fikk de til svar at de måtte ta avgjørelsen selv med å bytte hotell, da Ticket ikke fikk svar på dette fra Sunhotels. Klager bestilte selv et hotell i Cha Am, og tok en taxi dit.

Ticket vil ikke dekke utlegget til taxi da klager kun har en håndskrevet kvittering på et A4 ark. Taxisjåføren hadde gått tom for vanlige kvitteringer. Taxiregningen var på THB 800.-, NOK 223,52, ifølge DNB valutakalkulator, Klager har lagt ved taxikvittering datert 31.12.2017 fra Hua Hin til Cha Am Beach Garden Hotel.

Klager fikk en samlekvittering for å benytte taxi til badestrand fra hotellet i Hua Hin + retur, på THB 3000.-, NOK 838,20. Klager har fått tilbake NOK 750,- fra Ticket, noe som er NOK 88,20 mindre enn det DNB valutakalkulator viser. Klager mener Ticket skylder ham NOK 311,72 for dette.

Klageren gjør oppmerksom på at de fikk den forhåndsbetalte transporten fra hotellet i Cha Am til Bangkok flyplass etter mange telefonsamtaler til transportoperatøren, ETC Travel, og hjelp fra hotellets resepsjon. Klager har fått tilbakebetalt for manglende transport fra Bangkok flyplass til hotellet i Hua Hin, NOK 1.216,-. De har også fått tilbakebetalt NOK 13.310.- for hotelloppholdet i Hua Hin. De måtte betale Ticket NOK 1.389.- i kredittkortavgift, noe de synes er i meste laget.

Klager krever et prisavslag på kr. 311,72 og en eventuell erstatning for feilinformasjon og ødelagt/amputert måneds opphold i Thailand grunnet mye korrespondanse og venting på avklaring om å bytte hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager hevder at de fikk feil informasjon vedrørende hotellets badestrand. På hotellets beskrivelse fremgår følgende: "The hotel is located on the main road on the same side as the beach that is just 300 meters away.". Det fremgår av Tickets kart at stranden ligger stranden ca. 300 meter fra hotellet. Her finnes det solstoler og muligheter for å bade. Ticket anser ikke dette som en feil informasjon når det ligger en strand i umiddelbar nærhet som beskrevet i hotellteksten.

Klager ønsket å bytte hotell og få dekket kostnader til taxi, da klager ville benytte seg av en annen strand.

Når det ikke foreligger en direkte mangel/feilinformasjon er Ticket henvist til å gå i dialog med hotellet i forbindelse med refusjon for ubrukte netter. Noen hoteller har strenge avbestillingsvilkår. I dette tilfellet var det full kostnad for avbestilling fra og med avreisedagen, noe som medførte at Ticket måtte kontakte hotellet og prøve å finne en løsning. Det viste seg å være vanskelig å komme i kontakt med hotellets resepsjonssjef. Tickets leverandør Sunhotel jobbet med å finne en løsning for klager selv om Ticket holdt stengt.

Klager valgte selv å ta kontakt med hotellet for å avtale refusjon for ubrukte netter, de valgte også å bestille nytt bosted på egen hånd. Den 26.01.2018 fikk klager tilbakebetalt kr. 13.310 for ubrukte hotellnetter.

Ved ankomst ble det problemer med transport til hotellet. Årsaken var menneskelig svikt da vedkommende ikke tok høyde for tidsforskjellen. På voucheren står det et nødnummer som man kan kontakte om transporten ikke dukker opp. Ticket har

refundert kr. 1.216 for denne tjenesten. Fordi klager ikke var fornøyd med den strandens som lå ved hotellet, valgte Ticket som en goodwill å tilbakebetale taxikostander. Utleget var 3000 THB. Ticket bruker Amadeus ved utregning av kurs da dette er internasjonale dagsaktuelle kurser. Ticket tilbakebetalte kr. 750.

Klager bemerker kredittkortavgiften som Ticket tar når kunder betaler med visse typer kredittkort. Ticket tar en viss prosentandel basert på reisens totale pris som gebyr ved betaling med kredittkort. Ticket tilbyr to andre gratis alternativer som klager hadde valget mellom. Klager fikk opp gebyret før betaling, så han kunne selv velge om han ville godta gebyret eller bruke en av Tickets gebyrfrie betalingsalternativer.

Ticket godtar ikke håndskrevne kvitteringer da et vanlig A4 ark ikke kan regnes som et gyldig dokument og ikke er bevis på innbetalt beløp.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

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 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 har klageren fått tilbake det han betalte for uteblitt transport fra flyplassen ved ankomst.

Når det gjelder hotellets beliggenhet fremgår det av hotellprospektet at stranden lå ca. 300 meter fra hotellet. Klageren var imidlertid ikke fornøyd med stranden, angivelig fordi et annet hotell leide ut strandstoler kun til egne gjester. Han arrangerte selv med flytting til et annet hotell og fikk etter hva nemnda forstår tilbakebetalt for de nettene han ikke benyttet. Han har krevd dekket taxiregningen til det nye hotellet. Ticket har avslått å utbetale beløpet fordi klageren ikke har fremlagt tilstrekkelig dokumentasjon for kravet. Nemnda er enig med arrangøren i at en håndskrevet papirlapp ikke er tilstrekkelig dokumentasjon.

Når det gjelder forskjellen på kr. 88.20 ved omregning av TBH 3 000 til norske kroner tar nemnda til etterretning at partene har brukt henholdsvis DNBs kalkulator og Amadeus

kalkulator. Nemnda har benyttet Norges Banks historiske valutakurser pr. 4. januar 2018, som er ca. midt i reiseperioden. Historisk kurs for TBH 3000 er pr. 4. januar 0, 25122, hvilket gir kr. 753,66. Avrundet blir beløpet kr. 750, som er i samsvar med det klageren har fått tilbakebetalt.

Når det gjelder kredittkortavgiften er nemnda enig med klageren i at denne fremstår som høy. Det er imidlertid opplyst at klageren fikk to gratis alternativer, men selv valgte den dyreste løsningen. Nemnda tar dette til etterretning.

Etter en samlet vurdering kan nemnda ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)