

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med bytte av hotell.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

290/14P

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter i forbindelse med bytte av hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende, totalt tre personer, ble ved bestillingen av reisen til Nice lovet et flott hotell med fin beliggenhet i nærheten av Nice sentrum. Det viste seg at hotellet lå ca. 10 km fra Nice på en litt tvilsom og skummel plass. Fra rommet skulle det være panoramautsikt. Det de så fra balkongen var verandaer på en boligblokk, et bølgeplasttak og en byggeplass.

En av sengene på rommet var meget nedslitt og det manglet håndklær. For å kunne bruke kjøkkenet på rommet måtte det betales 9 euro pr. dag. De ansatte i resepsjonen var svært lite hyggelige og hjelpsomme. Klager kontaktet Ticket samme dag som de ankom. Hun fikk da sms om et annet hotell, men måtte ordne resten selv. Dette medførte utgifter til taxi med kr 1.500 og kr 20.000 for nytt hotell.

Ferien ble fylt med stress og økonomiske bekymringer.

Etter hjemkomst fikk klager hjelp av en nabo og sammen dro de til Tickets butikk og snakket med selger av reisen. Selgers forklaringer stemmer ikke overens med Tickets skriftlige svar til klager. Beskrivelsen av hotellet på Tickets nettsider er nå endret i forhold til det som sto på nettsiden ved bestilling av denne reisen.

Klager viser til utskrift av nettsiden ved bestillingstidspunktet.

Klager krever utgiftene i forbindelse med bytte av hotell erstattet.

Ticket har i det vesentlige anført:

Ticket viser til utskrifter av samtalene de hadde med klager under oppholdet. Ticket anser at klager fikk god informasjon om avstand til sentrum. Før bestilling var klager i Tickets butikk og fikk med seg en beskrivelse av hotellet. Denne tok hun med seg fordi hun ville vurdere

alternativet før bestilling. Deretter kom klager tilbake og booket reisen dagen etter. Hun ble gjort oppmerksom på at hotellet lå 15 km fra selve sentrum av Nice, men at dette var det eneste alternativet når svømmebasseng var det viktigste. Dette var ikke noe problem for klager.

Det var ikke vesentlige feil eller mangler på klagers opphold og hun valgte selv å flytte til et annet hotell. Ticket var behjelpelig med å finne et alternativt hotell til klager, men ga henne beskjed om at hvis de valgte å bytte hotell måtte de selv stå for kostnaden. Da klager ringte fra stedet var det ikke avstanden hun klagde på, men standarden på hotellet og personalet.

Klager hevder at hun måtte betale for å bruke kjøkkenet. Klager ble i forkant av reisen informert om at kjøkkenet i leiligheten var til fri benyttelse, men at felleskjøkkenet på hotellet kunne benyttes mot en kostnad. Ticket har også informert klager, etter at de mottok klagen, om at dersom hun har hatt utgifter for å bruke kjøkkenet i leiligheten, så skal hun få dette refundert mot kvittering. Dette har Ticket ikke mottatt fra klager. Beskrivelsen av hotellet på Tickets nettsider er ikke endret og er den samme som på bestillingstidspunktet for klagers reise.

Ticket finner ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter til hotellbytte.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser har sett på den hjemmesiden for hotellet som er vedlagt saken. Det fremgår av den at hotellet ligger i utkanten av Nice sentrum. Det fremgår også det ligger en togstasjon ca. 500 meter fra hotellet, og at man kan ta toget inn til Nice.

Nemnda finner at opplysningene på hjemmesiden om at hotellet ligger i utkanten av Nice er svært misvisende. Hotellet ligger i utkanten av en by ved navn Villeneuve-Loubet, slik det fremgår av hotellets adresse. Hotellet ligger antagelig nærmere grensen til Antibes enn grensen til Nice.

Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at Ticket gjorde klageren oppmerksom på, på en måte hun forsto, at avstanden til Nice var ca.15 kilometer.

Det fremgår av gjestekommentarer på hotellets internettside at også andre gjester har opplevd å betale for tilgang til kjøkkenet på rommet. Dette er i følge gjestekommentaren låst, og gjesten avkreves 9.50 euro for at resepsjonisten skal låse opp slik at man kommer til vannkoker etc.

Slik nemnda ser saken, var de opplysningene som Ticket ga kunden feilaktige. Nemnda antar at kunden ikke ville ha valgt dette hotellet hvis hun hadde fått korrekt informasjon om beliggenhet. Nemnda anbefaler derfor at kunden får dekket en del av utgiftene hun har hatt

til annet hotell. Hotellet har i følge fakturaen fire stjerner, hvilket er mer enn det hotellet hun bestilte og betalte for. Nemnda finner at hun bør refunderes 50% av hotellutgiftene. Totalsummen er oppgitt til kr 20.000. Refusjonsbeløpet blir da kr 10.000. Da dekker klageren selv den oppgraderingen hun foretok. Når det gjelder drosjeutgifter er kvittering ikke vedlagt. Nemnda stiller seg uansett uforstående til at drosje fra Villeneuve-Loubet til Nice skulle koste kr 1.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 10.000. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS, Lise S. Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.