

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. lavere hotellstandard enn forespeilet, dårlig frokost og lite variasjon ved middagen pga. lavsesong.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

140/15P

Tjenesteyter

Supersaverno/Expeditano

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. lavere hotellstandard enn forespeilet, dårlig frokost og lite variasjon ved middagen pga. lavsesong.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong, utsikt mot park og frokostbuffé på Hotel Milna på øya Brac, Kroatia i perioden 16.05.15 - 30.15.15.

Etter kort tid ble klager oppmerksom på at de hadde bestilt innkvartering på en øy, noe de ikke ble informert om ved bestilling av reisen.

Før avreise, den 25. april sendte klager en e-post til arrangøren om at de ønsket å endre bestillingen til et hotell av samme standard på fastlandet i området Split.

Da klager bestilte hotellet gjennom Supersaver på nett, fremgikk det at det skulle være et 3-stjerners hotell. Men da de ankom hotellet hang det et skilt med 2 stjerner over resepsjonen.

Ved ankomst Hotel Milna var klager de eneste gjestene. De hadde bestilt frokostbuffé. Klager fikk 4 loffskiver og to beger syltetøy fordelt på 2 personer. Det dårlige utvalget ble forklart med at det var lavsesong. Til middag var det ikke mer enn 3 retter å velge mellom. Klager måtte dessuten vente 30 min. før de fikk maten.

Klager forsøkte også å få kontakt med Supersaver den dagen de ankom hotellet. De fikk beskjed om at de måtte ta kontakt med Expedia, men der fikk de beskjed om at Expedia ikke samarbeidet med Supersaver og de fant heller ikke klagers bestilling.

Etter to dager, den 18.05.15 reiste klager fra Hotel Milna. De ringte hotellet og gav beskjed om at de ikke kom tilbake.

Klager har fått doble hotellutgifter. De krever å få tilbakebetalt hotellkostnadene for 12 dager fordi de byttet hotell. Klager har anført at de betalte for en vare de ikke fikk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Supersaver.no har i det vesentlige anført:

Supersaver er en formidler av flybilletter og hotellnetter via sin hjemmeside på Internett. Dette innebærer at kunden selv kan velge den reisen og det hotellet de ønsker. Klager valgte Hotel Milna. I forbindelse med bestillingen har klager bekreftet at hun har lest innholdet i reisevilkårene og akseptert disse.

Dagen etter at deres bestilling var klargjort, kontaktet klager Supersaver via e-post. Hun hadde ombestemt seg og ville ikke lenger bo på øya Brac og Hotel Milna. Istedenfor ønsket de et hotell som lå på fastlandet. Supersaver hadde ingen mulighet til å hjelpe henne med å endre hotellbestillingen.

Supersaver har informert om at de finner det merkelig at Expedia ikke fant klagers bestilling da alt var i orden med hotellreservasjonen og de fikk bo på det hotellet som ble bestilt. Dessuten har Expedia debittert Supersaver for hotellreservasjonen. Hvilke opplysninger klager oppgav da hun kontaktet Expedia er uklart, men ifølge Expedias vilkår er hotellbestillingen ikke refunderbar selv om klager valgte å sjekke ut tidligere enn planlagt.

Supersaver har ventet på tilbakemelding fra klager med en nærmere beskrivelse av hvorfor de opplevde hotellstandarden som 2-stjerners. Hos hotelleverandøren og andre konkurrerende aktører er hotellet klassifisert med 3 stjerner. På Tripadvisor har Hotel Milna fått 4 av 5 poeng. I og med at Supersaver ikke hørte noe mer fra klager, har de ikke kunnet kontakte Hotel Milna eller deres hotelleverandør Expedia.no vedrørende klagers krav.

Klager reiste til Kroatia i mai måned da det var lavsesong og tilbudet av middagsretter var følgelig begrenset. Supersaver gjør oppmerksom på at klager allerede før avreise hadde en negativ innstilling til hotellet og beliggenheten.

Supersaver har informert om følgende:

Supersaver Hotels

Det er Expedia Hotels som er leverandør og som er har ansvar for produktet.

Stjernegraderinger brukes som en helhetsbedømmelse for hotellets service og bekvemmeligheter. Dette er en internasjonal bedømmelse som kan avvike fra de normer skandinaver vanligvis er vant med.

Endringer som gjøres på stedet av hotellet garanterer ikke rett til erstatning eller kompensasjon fra Supersaver. Eventuelle henstillinger må derfor bekreftes av en skriftlig redegjørelse fra hotellet. Redegjørelsen skal inneholde navn og telefonnummer til hotellets representant. Informasjonen inngår deretter i en eventuell reklamasjonshåndtering mot hotelleverandøren.

Eventuelle feil eller klagemål skal framføres direkte til hotellet. Hvis den reisende ikke er fornøyd med hvordan hotellet håndterer situasjonen skal leverandøren kontaktes senest 24 timer etter ankomst. Dette for at få en mulighet til å løse problemet på stedet. Leverandørens servicetelefon står på bestillingsbekreftelsen. For bestillinger som er gjort med en tredje part, som booking.com, kontakt da den involverte tredjepart direkte.

Det vises for øvrig til brev fra Supersaver.no.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren selv fant frem til og bestilte hotell på internett. Etter kort tid viste det seg at hun hadde bestilt hotell på et øy, noe hun i utgangspunktet ikke ønsket. Det var imidlertid ikke mulig å endre bestillingen.

Klageren anfører at hotellet kun hadde to stjerner, at det var lavsesong og at matutvalget derfor var svært begrenset. Etter to dager forlot hun hotellet og leide seg inn privat (antagelig på fastlandet). Hun krevet tilbakebetalt for 12 ubrukte hotelledøgn.

Når det gjelder klassifiseringen, legges det til grunn at det ikke finnes noen internasjonal standard. Mange operatører tildeler derfor enkelte hoteller flere stjerner enn det de lokale turistmyndighetene har gjort fordi hotellet ligger sentralt til, har en fin strand, eller lignende. Nemnda finner isolert sett en slik praksis betenkelig fordi det blir vanskelig for forbrukerne å orientere seg i markedet. Noen erstatnings-messige konsekvenser får dette imidlertid ikke i den foreliggende sak.

Slik nemnda ser saken, foreligger det svært mangelfulle opplysninger fra klageren om hva klagen egentlig gjelder. Hvis det er maten det klages over, burde klageren ha kontaktet Supersaver før hun forlot hotellet. Det er svært mangelfulle og sprikende opplysninger også om hvilken kontakt hun oppnådde med arrangøren. Slik nemnda kan forstå de dokumentene som er vedlagt, er arrangøren ikke gitt anledning til å forsøke å avhjelpe manglene mens klageren fremdeles var på hotell Milna. Nemnda kan derfor ikke se at klageren har klageretten i behold.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.