

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-01966

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med ett soverom på Hotel Solana, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 03.03.2018 - 10.03.2018. Totalpris DKK 7.781.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Balkong / markterrasse

Forklaring

Hotellet var annonsert med 3 ***, men viste seg å være under kategorien for antall stjerner.

Klager kjøpte også en ukes reise til det samme hotellet i juli måned. De ønsket kostnadsfri avbestilling av denne reisen da de ikke ville bo på et gammelt og nedslitt hotell. Klager har reist til Puerto Rico de siste 15 årene og er kjent med hotellstandarder.

Klager krever reisens pris refundert, samt DKK 6.283 for reisen 03.07.2018 - 10.07.2018.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen de mottok var kun en anmeldelse på "Trustpilot" hvor det ble klaget på antall stjerner som hotellet var tildelt og støyende naboer i rommet ved siden av.

Reisegiganten etterspurte ytterligere og mer detaljert informasjon, men klager henviste kun til anmeldelsen på "Trustpilot". De øvrige forholdene som klager først nevner i klagen til Pakkereisenemnda, som misnøye med rengjøring og balkong, har ikke tidligere blitt nevnt ovenfor arrangøren og de har derfor heller ikke tatt stilling til dette. Klagers leilighet hadde balkong. Det fremgår av hotellinformasjonen at rengjøring av leilighetene utføres to ganger per uke.

Når det gjelder hotellets standard, har Reisegiganten klassifisert hotellet til 3 stjerner. Dette er Reisegigantens egen klassifisering av hotellet, hvilket de mener er korrekt. Av Reisegigantens vilkår fremgår blant annet følgende:

"13.0 Hotellklassifisering

Hotellklassifisering for hotel er til for at vise total kvalitet, serviceniveau, standard på mad og et udvalg af faciliteter som er tilgængelige på de forskellige steder. Klassifiseringen i hvert land varierer på grundlag af de spesielle krav som er etablert i landet. Klassifisering for lejligheder er for at symbolisere en total kvalitet, serviceniveau, standard på mad og et udvalg af faciliteter som er tilgængelige på de forskellige steder. Klassifiseringerne i hvert land varierer på grundlag af de spesielle krav som er etablert i hvert land. Antal stjerne i vores hotelbeskrivelser er baserede på subjektive kriterier fra vores erfaring med hotellet, herunder kvalitet og generelt serviceniveau. Vores rangering er ikke altid sammenfaldende med den offcielle rangering.

2 stjerner: Varierer mellem et lille til middels stort kompleks som tilbyr en basisservice.

3 stjerner: Mellomklasse.

4 stjerner: Høyere middelklasse med mange faciliteter.

5 stjerner: Den høyeste standard som vi tilbyder."

Solana har offisielt to nøkler ettersom det er et leilighetshotell. Reisegiganten klassifiserer ikke hotellene med "nøkler", men med "stjerner" og deres hotellagent har valgt å markedsføre Solana som et 3-stjerners leilighetshotell. Hotellet har hatt den samme klassifiseringen i mange år. Reisegigantens hotellagent har ikke tidligere mottatt noen reklamasjoner på dette hotellet. Reisegiganten mener hotellet holder standard som lovet.

Klager tok ikke kontakt med Reisegiganten mens de var på reisemålet. Kontakt informasjon finnes i reisedokumentene, samt i "god reise mail" sendt klager en uke før avreise. Reisegiganten/Solfaktor, treffes på telefon innenfor sine åpningstider, og deres hotellagent har 24-timers åpen telefonlinje.

Andre gjesters oppførsel er utenfor deres kontroll og de kan ikke stilles ansvarlig for dette. Dersom de hadde blitt informert om klagers misnøye, ville de likevel ha hjulpet klager med en løsning i form av rombytte, hotellbytte eller dialog med hotellet. Hotel Solana har forklart at klager henvendte seg i resepsjonen angående støy fra

naborommet to dager før hjemreise. Hotellpersonalet snakket med gjestene som forårsaket støyen og ba dem om å dempe seg.

Klager hadde bestilt en reise til Hotel Solana, Puerto Rico 3. - 10. juli 2018. Denne reisen ønsket klager å avbestille etter hjemkomst 10. mars 2018. Reisen var med rutefly. I henhold til Reisegigantens vilkår, samt allminnelige vilkår for pakkereiser, finner Reisegiganten at de hadde rett til å belaste gebyr som dekket deres utgifter til leverandørene, hvilket fremgår i deres vilkår. I dette tilfelle måtte Reisegiganten betale DKK 4.244 til Ryanair for flybillettene. Det resterende beløpet på DKK 2.039,- ble utbetalt til klager.

Før klager besluttet å avbestille reisen og motta refusjon på DKK 2.039 fikk klager tilbud om å bytte hotell, uten å bli belastet for endringsgebyr. Dette ønsket de ikke og bekreftet avbestilling av hele reisen.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger noen vesentlige mangler ved den gjennomførte reisen som berettiger til prisavslag og de kan ikke etterkomme klagers ønske om full refusjon for den reisen som ble avbestilt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klageren ikke har stilet sin klage til arrangøren. Det han har gjort, er å anmelde reisen på Trustpilot. Arrangøren er deretter oppfordret til å lese anmeldelsen og behandle innholdet i denne som en klage.

Det første det klages over er hotellets klassifisering. Arrangørens klassifiseringssystem er redegjort for i tilsvaret. Forøvrig finnes det ikke noe offisielt klassifiseringssystem som gjelder for europeiske hoteller. Det er stort sett det enkelte lands turistmyndigheter som vurderer og klassifiserer hotellene. Det er ikke bare standard på det enkelte hotellrom som er med i vurderingen, men også beliggenhet. Eldre hoteller har gjerne et oppgraderingssystem/vedlikeholdsplan for rommene, slik at enkelte rom kan være relativt nedslitte og stå for tur til å oppgraderes, mens andre kan være relativt nyoppussede. Nemnda kan, ut fra det som er fremlagt, ikke se at det er gitt villedende opplysninger om hotellets standard. Klageren har f. eks ikke sendt bilder eller lignende med klagesaken for å dokumentere eventuell dårlig standard.

Arrangøren fikk ikke kunnskap om at klageren var misfornøyd med hotellstandarden før etter hjemkomst. Skal klageretten være i behold må man klage så snart som mulig. Kan ikke hotellresepsjonen hjelpe, skal arrangøren kontaktes. Det er vedlagt kopi av den informasjon som sendes ut i forkant av reisen. Der fremgår både prosedyren for klage og kontaktinformasjon. Hadde prosedyrene vært fulgt kunne klageren muligens ha fått byttet rom, byttet til et annet hotell etc. Slik saken nå ligger an vil man ikke nå frem med et krav om prisavslag.

Det er videre klaget over støy etc. fra naborommet. Andre reisendes oppførsel hefter arrangøren ikke for. Nemnda har merket seg at klageren først klaget over støy til hotellresepsjonen to dager før hjemreise. Etter at resepsjonen mottok klagen ble forholdet tatt opp med gjestene. Hvorvidt dette hjalp til med å redusere støyen er det ikke opplyst om.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på prisavslag for den reisen som er gjennomført.

Når det gjelder avbestilling av en fremtidig reise til samme hotell, viser nemnda til at klageren har fått refundert det som var innbetalt for hotellet. Flybillettene er ikke refunderbare, slik det fremgår av bekreftelsen fra Ryanair som er vedlagt saken. Nemnda kan ikke se at flyskatter er spesifisert. Siden flybillettene gjelder tur/retur Hamburg/Grand Canaria har nemnda ikke kunnskap om hvordan det forholder seg med flyskatter. Hvis dette er beregnet i prisen, skal klageren ha flyskattene refundert.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag. Hvis flyskatter er beregnet i de ubrukte flybillettene, skal disse refunderes.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)