

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition, transfer og hotellstandard.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04179

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fire personer med innkvartering på Weare Hotel La Paz, Puerto de la Cruz, Tenerife i perioden 01.09.2019 - 15.09.2019. Totalpris 27 245 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Manglende aircondition

Klager betalte for og reserverte flyseter 4E, 4F, 5E, 5F, men fikk seter 5C, 5D, 5E, 5F, noe som medførte at kun en person fikk vindusplass og en person måtte sitte på den andre siden av midtgangen.

Klager fant ikke representanten som var ansvarlig for den forhåndsbestilte transferen. Det ble en lengre ventetid på flyplassen enn forespeilet før de ble kjørt til hotellet med en gammel, sliten buss uten ventilasjon og råtne seter..

Klager sendte e-post med klage under oppholdet og informerte Reisegiganten at han kom til å bestride svaret som ble gitt. Klager gikk da ut ifra at klagen var registrert og sendte ikke en ny klage straks etter hjemkomst.

Klager valgte innkvartering på Weare Hotel La Paz fordi det fremgikk av Reisegigantens nettside at hotellet hadde aircondition. Det stemte ikke. Klager anfører at Reisegiganten har en nettside hvor de har 2 forskjellige versjoner av hotellet. Klager fikk fra Reisegiganten beskjed om at hotellsøket på solkator.no er en «meta-side» som sammenligner priser og ikke består av deres egen beskrivelse av hotellet. Klager stiller spørsmål ved at Reisegiganten mener det er klager som står ansvarlig for å vite at Reisegigantens egne nettsider har to forskjellige versjoner av hotellet. Klager mener

det ikke skal være opp til kundene å finne ut av om informasjonen som er tilbudt på nettsiden er korrekt.

Klager endte opp med 2 gamle bråkete vifter. Klager valgte å betale for rom med aircondition på Andorra Apartment private hotell i 3 netter i perioden 06.09 - 09.09.2019 for å få sove.

Reisen har vært svært mislykket, flere i reisefølget sov kun et par timer til sammen om nettene. Penger de hadde planer om å bruke på utflukter ble brukt på hotell. Reisefølget ble bare liggende på hotellet på slutten fordi de var så slitne, de kom seg ut av og til ut å spise, men mer enn det orket de ikke.

Hotellets standard tilsvarte ikke 4 stjerner. Klager skriver at sengene var dårlige og uten overmadrass, hårføner hang og slang på veggen med åpne strø姆ledninger og det kakerlakker på rommet.

Klagers krav: Kostnaden for rom på det forhåndsbestilte hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke sendt klage til Reisegiganten etter hjemkomst. De klaget mens de var på reisemålet.

Reisegiganten har refundert klagers utgifter for setene på flyet, totalt 1 760 kroner.

Når det gjelder transfer, kan det ofte bli ventetid på flyplassen da transferbussene også venter på andre innkommende fly. I Reisegigantens transfervoucher informerer de om følgende: Flyplasstransporten avgår omtrent 45 minutter etter møtet med lokal representant. Klager skriver at de ventet ca. en time etter møtet med lokal representant. Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon fordi de fikk vente 15 minutter lenger.

Reisegiganten anfører at følgende informasjon sendes kundene: "Ved ankomst vennligst hent din bagasje og følg instruksjonene nedenfor:

Please make your way to the hoppa desk Number 3 located in the arrivals hall, marked with the display "Canary shuttle .I tilfelle av en forsinkelse på grunn av en sen flyankomst, toll eller bagasjegjenvinning, eller hvis du ikke kan finne din hoppa-representant, vennligst ta kontakt med din overføringsleverand r innen en time etter flyet lander på følgende nummer +44 1483 802408"

Reisegiganten hadde 3 andre bookinger på samme fly med samme transferselskap. Ingen av de andre 3 bookingene har tatt kontakt og informert om at denne

informasjon er feil. Reisegiganten har benyttet dette transferfirmaet i flere år og de har hatt samme informasjon i sine transferbilletter i mange år. Dette er første klagen de har mottatt på at klager ikke finner transferselskapet.

Reisegiganten har kontaktet transferselskapet på telefon og de bekrefter at de sitter i skranke nummer 3. Noen ganger også i nummer 2, men det er rett ved siden av og det er ikke vanskelig å finne om man har funnet nummer 3. Ettersom klager fikk sin transfer i henhold til avtalen, kan Reisegiganten ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Klager tok kontakt og informerte om at hotellet manglet aircondition. En ansatt hos Reisegiganten gikk ut ifra at informasjon om at hotellet hadde aircondition fremgikk av Reisegigantens hotellbeskrivelse og svarte at de skulle forsøke å hjelpe klager. Noen få timer senere oppdaget Reisegiganten at de ikke hadde opplyst at dette hotellet har aircondition. Klager ble informert om at dersom de ønsket å bytte hotell, måtte han selv betale for flyttingen.

Hotellbeskrivelsen som klager henviser til fra Reisegigantens hotellsøk vises aldri når man søker på pakkereiser hos Reisegiganten. Den kommer kun frem om man ønsker å bestille "kun hotell".

Klager henviste til hotellets egen hjemmeside der det står at hotellet har aircondition og til en hotellbeskrivelse han fant i hotellsøket på Reisegigantens side. Hotellsøket er levert av "hotels combined" og man blir da videreført til underleverandører av hotell. Det er ikke disse hotellbeskrivelsene Reisegiganten henviser til når deres kunder bestiller en pakkereise.

Ved bestilling av pakkereiser tar Reisegigantens system alltid ett bilde av hotellbeskrivelsen som blir vist i det øyeblikket kunden bestiller sin reise. Denne hotellbeskrivelsen er vedlagt saken og Reisegiganten anfører at det ikke fremgår noen informasjon om at hotellet har aircondition.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon for manglende aircondition.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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. 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 hadde forhåndsbetalt særskilte flyseter og fikk ikke disse. Dette utgjør et avvik fra avtalen. Reisegiganten har allerede refundert klagers utgifter for setene på flyet, totalt 1 760 kroner.

Klager har klagd på at han ikke fant den ansvarlige for transporten på flyplassen og at selve transporten tok lang tid. Det fremkommer av tjenesteyters vilkår at "flyplasstransporten avgår omtrent 45 minutter etter møtet med lokal representant". Det forhold at det tok en time utgjør ikke et avvik fra avtalen. Når det gjelder klagers problemer med å finne skranken fremgår det av tjenesteyters bemerkninger at klager hadde fått beskjed om å gå til skranke 3 hvor den transportansvarlige også faktisk satt. Nemnda kan ikke se at forholdet utgjør et avvik fra avtalen mellom partene.

Klager har klagd på at det ikke var aircondition, som han mente han hadde bestilt. Av tjenesteyters bestilling fremkommer det ikke at klager har bestilt aircondition. Ved søk på Reisegigantens hotellsøk vises aldri at hotellet har aircondition når man søker på pakkereiser. Aircondition kommer imidlertid frem om man ønsker å bestille "kun hotell" på samme nettside. Det er en uheldig praksis at man opplyser ulike fasiliteter ved hotellene på denne måte, og for forbrukeren er det umulig å skille. Basert på det legger nemnda til grunn at klager i hvert fall i god tro har forventet aircondition og ikke fått det. Det er tjenesteyter som har ansvaret for at riktig informasjon fremkommer og en slik praksis som her er skissert skaper forvirring og uklarhet ift hva som faktisk er bestilt. Nemnda anbefaler at han tilkjennes en kontant utbetaling på 4 000 kroner som tilsvarer rundt 15 % av reisens sum.

Klager har også klagd generelt på hotellets standard som han mener ikke tilsvarte 4 stjerner. Klager skriver at sengene var dårlige og uten overmadrass, hårføner hang og slang på veggen med åpne strømledninger og kakerlakker på rommet. Ingen av forholdene verken enkeltvis eller samlet utgjør et avvik fra avtalen særlig sett hen til at disse forhold ikke er påberopt på stedet jf pakkereiseloven § 26.

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)
Camilla Dragvoll (Ticket)