

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet uenighet om rommet var et enkelt eller et dobbeltrom.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02217

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et "Economy dobbeltrom" på Europa Hotel, Rhodos i perioden 09.06.2023 - 23.06.2023. Totalpris 13 859 kroner.

Klager viser til at Solfaktor skriver: " Innredning og størrelse kan variere innen samme romtype", imidlertid mener klager at de ikke fikk samme romtype da de fikk et enkeltrom og ikke et dobbeltrom som bestilt.

Klager skriver at de bestilte et "Economy dobbeltrom", ikke et "Economy room" som de ble innkvartert på. Klager viser til at Solfaktor selv skriver "& dere ble innkvartert på et Economy Room på Hotel Europa (som er kjøpt av Solfaktor). Rommet deres var nummer 518 B."

Klager har lagt ved bilder i saken og skriver følgende: "På veggen kan man se et spor av noen radikale endringer i konstruksjon av rommet som er egentlig halvparten av opprinnelig dobbelt rom som ble delt i to enmannsrom: 518 A og 518 B." Videre skriver klager at det bare var en stikkontakt på rommet, så det er umulig å lade to telefoner samtidig. Senga var ikke beregnet for to personer. Det var bare ett nattbord ved siden av senga.

Klager har anført at de ansatte ved resepsjon var enige med klager i at rommet ikke var av hotellromkategorien dobbeltrom, men at det var et enkeltrom. Imidlertid var hotellet fullbooket, så de hadde ikke muligheter til å flytte klager til et bedre rom.

Klager føler seg lurt, da de ikke fikk det rommet de betalte for og ble nødt til å flytte fra hotellet etter bare noen få timers opphold.

Klager flyttet på egen hånd til Svea Hotel hvor de fikk et mye bedre og rimeligere rom mot å betale 500 euro.

Klagers krav: 7 000 kroner som de betalte for rommet på Europa Hotel.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solfaktor bekrefter at klager har fått den romtypen som klager har kjøpt og bestilt - nemlig et "Economy dobbeltrom", noen ganger også kalt "Economy room". Det er ikke teknisk mulig å bestille et enkeltrom for to reisende på Solfaktors nettsider.

På bildet klager har sendt nemnda fremgår det at det ligger to puter parallelt i sengen, noe som understreker at sengen var beregnet til to personer. Solfaktor skriver at klager ikke blitt lovet en bestemt type seng eller bredde på sengen.

Klager bestilte en hotellromkategori kalt "Economy dobbeltrom" den 31. mars 2023. I hotellbeskrivelsen på Solfaktors nettside står det følgende: "Alle bildene av rommene som vises er eksempler. Innredning og størrelse kan variere innen samme romtype. Vær oppmerksom på at hvis du bestiller overnatting i kategorien 'economy', kan det avvike fra vår beskrivelse - vanligvis har 'economy'-kategorien lavere standard (med eller uten vinduer/utsikt)."

Solfaktor har anført at klager ankom hotellet kl. 04:00 lørdag den 10. juni 2023, ifølge klager, og de ble innkvartert på et "Economy Room" på Hotel Europa. Klagers rom var 518 B. Solfaktor mottok en beskjed på telefonsvareren fra klager kl. 08:24. Solfaktors medarbeider som hadde vakt, tok kontakt med klager per telefon kl. 09:08 og sendte klager en e-post kl. 09:21 der Solfaktor ba om å få oversendt bilder av romme; "For å kunne følge opp saken videre, må vi motta bilder fra deg som viser hele rommet, gjerne også bilder som viser at det er to dører med samme romnummer, samt bilder som viser at rommet er murt igjen. Så snart jeg mottar bildene og eventuelt video fra deg, vil jeg se hva jeg kan gjøre i denne saken." Etter denne e-posten hørte ikke Solfaktor noe mer fra klager før neste dag den 11. juni kl. 12:44, da de mottok en ny beskjed på telefonsvareren. Det gikk frem at klager hadde booket et nytt rom på et annet hotell som oppfylte klagers krav uten å gi beskjed verken til Solfaktor eller hotellet.

Solfaktor har skrevet følgende til klager" Hotellet ble kjent med klagen deres den 11., og hotellbestyreren skulle komme og se på rommet kl. 12. Dere kunne imidlertid ikke vente på dette og valgte å sjekke dere ut og inn på et annet hotell."

I henhold til norsk pakkereiselovgivning, §27 om avhjelp, har arrangøren rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre det er umulig eller medfører urimelige kostnader, med hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist som fastsettes av den reisende. Den

reisende kan selv avhjelpe mangelen og kreve nødvendige utgifter refundert dersom det er nødvendig med øyeblikkelig avhjelp, arrangøren nekter å avhjelpe mangelen, eller arrangøren ikke avhjelper mangelen innen fristen.

I forhold til det som er nevnt ovenfor, mener Solfaktor at rimelig tid ikke ble overholdt, og at Solfaktor har forsøkt å hjelpe klager. Derfor kan klagers ombooking ikke resultere i kompensasjon fra verken Solfaktor eller hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et "Economy dobbeltrom" på Europa Hotel, Rhodos i perioden 09.06.2023 - 23.06.2023. Totalpris 13 859 kroner.

Klagen dreier seg om at klager fikk et enkeltrom og ikke et dobbeltrom som bestilt. Klager byttet hotell og krever å få refundert sine utgifter på 7 000 kroner som de betalte for rommet på Europa Hotel.

Nemnda bemerker at klager bestilte et "Economy dobbeltrom". Solfaktor mener at de har tatt forbehold og ikke lovet en bestemt type seng eller bredde på sengen i sine salgsvilkår. Etter nemndas vurdering er det klart at klager her har fått et enkeltrom og ikke et dobbeltrom som bestilt. Når det er sagt, har Solfaktor rett til å avhjelpe forholdet og nemnda mener Solfaktor ikke ble gitt anledning til dette før klager hadde byttet hotell. Dette får konsekvens for prisavslagets størrelse og nemnda anbefaler at Solfaktor utbetaler et prisavslag på 2 500 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)