

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard på en uspesifisert reise.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00133

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har opprinnelig klaget saken inn for Forliksrådet i Bærum. Saken er innstilt i Forliksrådet i påvente av behandling i Pakkereisenemnda.

Klager hadde kjøpt en reise for tre personer til Kapp Verde i tidsrommet 23.03.16 – 06.04.16. Reisen var bestilt med uspesifisert bosted, og klagers totalkostnad var på kr. 28 556. Det fremgår av klagers reisepapirer at det var tale om uspesifisert bosted kategori 2, dvs. at turoperatør garanterer privat dusj og wc i boenheten.

Klager ble først innkvartert på hotellet Estoril, og anfører at det første rommet de fikk tildelt var av svært dårlig standard. Klager fikk bytte rom til en større leilighet mot et tillegg i prisen på kr. 5 000. Denne oppgraderingen ble gjort direkte hos hotellets resepsjon, uten at Star Tours representanter ble informert.

Det var kjøkken i den nye leiligheten familien fikk tildelt, men kjøkkenutstyr manglet. Det var ikke vann i dusjen på hotellet. Klager anfører at Star Tour ikke kan garantere for dusj i sin markedsføring dersom strømbrydd ofte inntreffer på stedet og av den årsak medfører at dusjfasilitetene settes ut av drift.

Klager kontaktet deretter Star Tour, og arrangøren tilbød de reisende en oppgradering til hotellet Riu Karamboa mot et tillegg i prisen på kr. 15 000. Klager aksepterte tilbudet, men hele beløpet måtte betales i kontanter. Klager anfører at det er uforsvarlig å kreve kontantbetaling av så store beløp, særlig da minibankene på stedet har lave kontantuttaksgrenser.

Klager krever prisavslag som følge av det ovennevnte forhold, da varen ikke var som lovet.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour har klaget saken inn for Pakkereisenemnda.

Star Tour anfører for det første at siden klager hadde kjøpt uspesifisert bosted, vil manglede kjøkkenutstyr i den oppgraderte leiligheten ikke medføre en mangel ved reisen, da en slik leilighet ikke var en del av den opprinnelige kjøpsavtalen. Klager fikk dessuten tilbud om og benyttet seg av tilbudet om oppgradering til et annet hotell, og eventuelle mangler ble derfor uansett avhjulpet med dette.

Arrangør anfører videre at strømbrudd til stadighet inntreffer på destinasjonen, og at dette sannsynligvis var årsaken til at det ikke var vann i dusjen. Star Tour hevder imidlertid at manglende vann i dusjen som følge av strømbrudd på stedet ikke er tilstrekkelig til å medføre at Star Tour ikke oppfyller sin garanti om dusj og wc på uspesifiserte bosteder av kategori 2.

Star Tour hevder at betaling i kontanter var nødvendig da kortterminalen på stedet kun kan brukes til betaling av utflukter. Arrangør hevder at bakgrunnen for dette er at betaling av utflukter og hotellopphold må holdes adskilt av hensyn til selskapets interne økonomi og revisjon.

Arrangør anfører at det ikke foreligger en mangel ved reisen som er bestilt med uspesifisert bosted, og viser for øvrig til sine vilkår for uspesifiserte reiser. Star Tour hevder med dette at klager ikke har krav på prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

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.

Det fremgår av dokumentene som er vedlagt saken at klageren bestilte en uspesifisert reise kategori 2, det vil si med garanti for privat dusj/bad og wc i boenheten for 2 – 3 personer.

Nemnda legger til grunn at klageren i utgangspunktet fikk det hun bestilte og betalte for. Det fremgår av vilkårene for uspesifiserte reiser at en reisende som stiller krav til kvalitet eller komfort ikke anbefales denne type innkvartering. Innkvartering skjer i rom eller leilighet med meget enkel standard. Det fremgår også at dersom man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, må prisdifferansen betales.

Klageren ankom den 23. mars, var misfornøyd med rommet og oppgraderte samme dag til en leilighet i samme hotell. Klagen over leilighetens utstyr kan ikke rettes til arrangøren, ettersom avtalen med TUI Norge AS gjelder et rom og ikke en leilighet.

Klageren opplyser at det ikke var vann i kranene om kvelden, og at det heller ikke var vann til å dusje i om morgenen. Arrangøren har anført at dette sannsynligvis skyldtes strømbrudd, mens klageren på sin side har opplyst at det var strøm i leiligheten. Hun så imidlertid dagen etter, da de flyttet, at det ble levert en vanntank til hotellet. Klageren antar derfor at det rett og slett var tomt for vann. Etter en samlet vurdering legger nemnda dette til grunn, da det finnes lite sannsynlig at et strømbrudd er selektivt, i den forstand at lyser virker, men ikke andre ting som drives av en generator eller lignende. Nemnda antar at den situasjonen som klageren opplevde ikke er vanlig forekommende. Det er vanskelig å tenke seg at et hotell kan drive hvis vanntilførselen ofte svikter.

Klageren oppgraderte og flyttet til et annet hotell den 24. mars. Vannmangelen hun ble berørt av, gjaldt derfor kun for maksimalt et døgn av en 14 dagers ferie.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at dette bør føre til et prisavslag på kr. 2.000, som avrundet utgjør prisen for ett døgn, i og med at reisen i utgangspunktet kostet ca. kr. 28.000.

De øvrige forhold som er tatt opp, nemlig kontant betaling for oppgradering finner nemnda er tilstrekkelig begrunnet i korrespondanse mellom klager og arrangør.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)