

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet stengt basseng og badstue, samt dårlig renhold.

### Dato

24.05.2018

### Saksnummer

2018-00622

### Tjenesteytere

Expedia.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Hotel Scandic Park Helsinki i perioden 07.12.2017 - 11.12.2017. Totalpris kr. 8.353.

Da klager bestilte hotellet i september ble det avertert med basseng, både på Expedia og på hjemmesiden til Scandic Park, noe som var hovedgrunnen til at de ville dra til Helsinki, og var villige til å betale hotellkostnaden.

Da klager dagen før avreise besøkte hotellets nettside for å finne adressen, så hun at det var lagt inn en beskjed om at bassenget var stengt grunnet vedlikehold den langhelgen de skulle bo der. Klager hadde ikke mottatt noen beskjed, hverken fra Expedia eller hotellet. Klager kontaktet Expedia per telefon og fikk valget mellom å avbestille hotellet og finne noe annet eller å betale fullt mellomlegg på omtrent dobbel pris for et nytt hotell med basseng. Expedias representant poengterte at prisen var høyere fordi det var så kort tid til innsjekking.

Da klager ankom Scandic Park Helsinki viste det seg at saunaen også var i ustand. Sengetøyet hadde hull og det var søppel på badet. Det var også en hel haug med hunder på hotellet som bråket om natten og tidlig om morgenen under hele oppholdet.

Klager bestilte dette hotellet fordi de averterte for basseng og sauna, noe som viste seg å ikke stemme.

Klager krever refusjon av hele eller store deler av totalkostnaden for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Da klager tok kontakt med Expedia dagen før avreisen, ringte Expedias representant til hotellet og fikk bekreftet at bassenget var stengt.

Hotellpersonalet godkjente full refusjon ved avbestilling. Expedias medarbeider sendte også en e-post til klager hvor hun skrev at de kunne avbestille hotellet og bestille et nytt hotell og at Expedia ville stå for differansen dersom det eventuelle nye valget var dyrere. Klager ringte tilbake til kundeservice samme dag og informerte om at hun ønsket å beholde bestillingen på Scandic Park Helsinki. Da klager ankom hotellet fikk hun vite at også badstuen var stengt.

Expedia aviser klagers krav i og med at klager fikk valget mellom å avbestille med full refusjon eller bytte hotell der Expedia ville dekke differansen dersom det nye hotellet var dyrere.

Expedia har refundert kr. 1.330 som tilsvarer 35% av hotellkostnaden.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.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.

Partene er enige om at klageren ikke fikk det produktet som var bestilt. Hun fikk tilbud om å avbestille hotellet med full refusjon av hotellkostnaden. Partene er uenige om klageren også fikk tilbud om rom på et nytt hotell uten ekstra kostnad. Arrangøren hevder at det er tilfelle, mens klageren anfører at de fikk anledning til å avbestille hotellet, men at de ved et hotellbytte måtte stå for ekstrakostnadene selv. Disse ville ha vært høye fordi det var kort tid til avreise.

Enden på det hele ble at klageren brukte det hotellrommet som var bestilt. På dette hotellet var verken svømmebasseng eller sauna i drift. Dette var et stort skår i gleden for klageren, som hadde sett frem til å benytte dette tilbudet. Det var dessuten også andre mangler, slik som slitt og hullete sengetøy, dårlig renhold, med mer.

Etter en gjennomgang av de vedlagte dokumenter kan nemnda ikke se at det er fremlagt noe som tyder på at klageren fikk tilbud om kostnadsfri endring til nytt hotell, slik arrangøren anfører i tilsvaret til pakkereisenemnda. Nemnda antar at arrangøren ville ha medsendt en kopi av en slik mail hvis den fantes.

Det er medsendt en mail av 6. desember 2017 med teksten:

”Med detta mail bekräftar jag att vi erbjudit dig full återbetalning på ditt hotell. Vi har även erbjudit dig att du söka efter nya hotell via oss og I så fall betala mellanskillnaden på det hotellet.”

Av denne teksten fremgår det etter nemndas syn ikke at Expedia hadde til hensikt å betale for et nytt hotellrom. Mailen er i beste fall tvetydig.

Det har for øvrig formodningen mot seg at klageren ville ha beholdt bookingen på Scandic hvis hun hadde fått tilbud om kostnadsfri ombooking til nytt hotell.

Nemnda finner etter dette at det produktet som ble levert led av mangler. De elementene arrangøren ikke leverte var viktige for klageren når hun booket reisen. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 2.600.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr. 2.600.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ane Køber Opstad (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)