

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon grunnet hotellstandard og tillegg for bagasje.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-01970

### Tjenesteytere

Expedia.no

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i "Economy Bungalows" på Happy Village & Camping, Roma i perioden 03.07.2017 - 08.07.2017. Totalpris kr. 20.000.

Klager fikk tildelt et rom med insekter, hull i veggene, en dør som ikke var tett og med et bad som var gammelt og rustent.

Klager ringte selskapet og fikk flytte til et annet bosted mot å betale kr. 3.000 ekstra. Dette var de ikke fornøyde med, så de flyttet til et tredje hotell mot et tillegg på ytterligere kr. 3.000. I tillegg måtte de ta taxi og tog for transport, noe som kom på ca. kr. 3.000. Klager anfører at de betalte for tre hoteller på en uke, mens de kun overnattet på ett av hotellene. Totalprisen på reisen ble følgelig ca. kr. 20.000.

Klager bestilte en pakkereise, men måtte betale kr. 2.000 ekstra for bagasjen på flyreisen hjem da bagasje ikke var inkludert i prisen.

Klager krever refusjon for hotellovernattingene de ikke benyttet og tillegget for bagasje på hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Happy Village & Camping beliggenhet fremgår tydelig i Expedias mobil app. Hotellets plassering vises på kartet som også fremgår på hotellets hjemmeside.

Når det gjelder problemet med maur og aircondition, tilbød personalet på Happy Village & Camping å flytte klager til et annet rom. Men klager valgte å sjekke ut samme dag som

de ankom uten å konsultere Expedia først og følgelig fikk Expedia ingen mulighet til å løse problemet før klager forlot hotellet.

Expedia har hørt på samtalen mellom klager og medarbeideren på kundeservice den 3. juli kl. 12:46 vedrørende informasjonen som ble gitt om Walter Guest House. Kundeservice nevner flere ganger at Walter Guest House er et "guesthouse" og at klager vil få et rom med privat bad og delt kjøkken. Klager valgte å sjekke ut på egen hånd etter en natt uten å konsultere Expedia.

Expedia har ikke fått noe av hotellkostnaden refundert på Happy Village & Camping. Den delen av kostnaden for Walter Guest House som Expedia har fått tilbakebetalt, kr. 1.500, har klager fått som en verdikupong som kan benyttes på fremtidige reiser.

Når det gjelder kostnaden for bagasjen, viser Expedia til at tillegget for bagasje fremgikk av deres mobil app da klager bestilte reisen.

Expedia kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon av kostnaden for hotellovernattingene eller bagasjen.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Det fremgår at klageren bodde på tre forskjellige bosteder i løpet av fem dagers ferie. Det første stedet, Happy Village & Camping, var hun ikke fornøyd med. Så vidt nemnda kan forstå betalte hun 100 euro kontant på stedet for å bli oppgradert til et rom med aircondition. Rommet var imidlertid likevel ikke brukbart pga. av lukt, insekter og generelt dårlig vedlikehold. Klageren sjekket derfor ut etter en natt og fikk hjelp av arrangøren til å finne et nytt sted. Klageren betalte kr. 3.000 i mellomlegg. Dette stedet var imidlertid heller ikke tilfredsstillende. Det var et gjestehus hvor man delte fasiliteter med andre, og hvor det etter klagerens syn ble mange forstyrrelser og lite privatliv. Klageren fant til sist selv et hotell som var tilfredsstillende.

Nemnda finner ut fra beskrivelsen og de vedlagte bilder at det første hotellet led av mangler, slik som beskrevet ovenfor. Så vidt nemnda kan se har arrangøren i første omgang avgjort spørsmålet om prisavslag ut fra en villfarelse om at klagerne ble oppgradert og dermed har frasagt seg rett til ytterligere avslag. Ettersom arrangørens siste tilbud ser ut til å lyde på en verdikupong på kr. 1.500 per person, går nemnda ut fra at saken er vurdert på nytt basert på korrekt faktum, nemlig at klageren selv betalte for oppgradering.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at et avslag på kr. 1.500 per person er en tilfredsstillende løsning. Det fremgår av klagen at klageren fikk igjen en del av de 100 euroene som ble betalt på stedet for oppgradering. Etter nemndas syn bør imidlertid prisavslaget gis som kontanter og ikke i form av en verdikupong.

Når det gjelder gjestehuset, legger nemnda til grunn at dette var i samsvar med det som ble forklart over telefonen fra arrangørens representant. Nemnda kan ikke se at denne delen av bestillingen lider av mangler. Det ser ut til at klageren fikk refundert noen hundre kroner da hun flyttet. Dette refererer seg muligens til byskatt som ikke skal betales for ubrukte rom. At klageren valgte å flytte og pådra seg ytterligere omkostninger må hun etter nemndas syn selv bære omkostningene ved.

Det samme gjelder det faktum at klageren måtte betale for bagasjen. Det fremgår svært tydelig av mobilappen som fungerte som billett at all medbragt bagasje med unntak av håndbagasje måtte betales for.

De forskjellige bosteders beliggenhet gjorde at klageren fikk utgifter til transport. Så vidt nemnda kan se fremgår det tydelig av beskrivelsen hvor disse stedene ligger. Transportutgiftene kan ikke kreves dekket av arrangøren.

Nemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kontant kr. 1.500 per person, totalt kr 3.000.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren tilbakebetaler kontant kr. 1.500 per person, totalt kr. 3.000.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)