

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om dekning av merkostnader ved romsbytte pga. trafikkstøy, feil presentasjon og misvisende bilder på hotellets hjemmeside.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

71/15P

### Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

### Saken gjelder:

Krav om dekning av merkostnader ved romsbytte pga. trafikkstøy, feil presentasjon og misvisende bilder på hotellets hjemmeside.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3-ukers reise med innkvartering i et Premium Room på Marjan Island Resort & Spa, Ras al Kaimah i De Forente Arabiske Emirater.

Formålet med turen var å arbeide med et bokprosjekt som klager hadde fått stipendmidler til. De tre ukene var den eneste muligheten klager hadde til å isolere seg og konsentrere seg om dette arbeidet. Valg av hotell var derfor nøye planlagt, og bestilt i god tid, ca. 1/2 år i forveien.

Klagers krav var et stille og rolig hotell som lå på stranden, stort rom med plass til alle papirer, og balkong med full sol og havutsikt der hun kunne sitte og jobbe hele dagen.

Klagers Premium Room på Marjam Island Resort & Spa ble presentert på nettet med bl.a. «private balcony with stunning view of the Gulf».

Klager har lagt ved bilder fra hotellets nettside. Bildene var utslagsgivende for valg av dette hotellet. På bildet fremtreder hotellet med himmelske omgivelser, isolert, rolig og fredelig og beliggende på stranden med forsiden og inngangsparti vendt mot sjøen. Bildet er tatt fra vannet. Dessverre er dette en bevisst manipulering av sannheten og de faktiske forhold da det foran hotellet var en 4 felts motorvei.

For klager ble det helt umulig å jobbe med trafikken i fanget. Alle Premium Room lå på denne siden av hotellet, og dersom klager skulle bytte rom, måtte hun oppgradere til suite. Etter en del forhandlinger, uten å få snakket med manager, fikk klager forhandlet ekstra døgnpris ned til 200 AED pr natt for en suite, totalt 3.800 AED for 19 netter, nærmere kr 8.000. Neste dag var klager installert i en suite på hotellets vestside.

Klager kom seg litt unna trafikken, men fremdeles var det mye støy. Biltrafikk, motorsyklister med for mye testosteron og gravemaskiner dominerer lydbildet. Hotellet var tydeligvis ikke ferdig bygd. Rett under suitens balkong var det hamring og boring hele dagen, noe som tidvis gjorde det umulig å oppholde seg på balkongen. Om natten var det kun banking. Hotellets resepsjon kunne ikke si hvor lenge det ville vare. At plassen rett utenfor var barnas bilbane, var nesten lettere å akseptere, selv om det støyet ganske mye.

Uteområdene, utsikten fra balkongen og freden, var det viktigste i klagers valg av hotell. Klager hadde aldri valgt dette hotellet om hun hadde kjent til de faktiske forhold. Den ekstra utgiften hun fikk ved å bytte rom, kr 8.000, var egentlig hennes matbudsjett. Klager løste det ved å spise sen frokost som var inkludert og et enkelt, litt tidlig kveldsmåltid.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ticket har i det vesentlige anført:**

Ticket har fått tilbakemelding fra sin leverandør.

Dessverre er det avslag på fri oppgradering. Det er alltid vanskelig å få tilbake pengene når kunden har akseptert en pris direkte med hotellet på plass.

Hotellet aksepterer ikke gratis oppgradering i og med at kunden fikk det hun hadde bestilt, gulf- og havutsikt. Hvordan kunden opplever utsikten er noe som hotellet ikke kan kontrollere, men kunden fikk det rommet og den utsikten hun hadde bestilt. Dessuten fikk kunden en rabatt på oppgraderingen. Hotellet vil ikke tilby kunden fri oppgradering.

Ticket skriver følgende i sitt svar til klager: «siden du valgte å oppgradere der nede før vi kom inn i bilde får ikke vi gjort noe med dette. Det eneste jeg kan gjøre er å love deg en god rabatt på din neste reise.»

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

### **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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Siden forholdet ikke er spesielt kommentert av Ticket, legger nemnda til grunn at det lå en fire felts motorvei rett under klagerens terrasse, slik som et av de vedlagte bildene viser. Det legges videre til grunn at formålet med turen var å arbeide med et bokprosjekt. Etter å ha

gjennomgått mailkorrespondansen legger nemnda til grunn at reisekonsulenten var klar over formålet med reisen.

Nemnda viser til at det må være samsvar mellom det som avbildes og beskrives på hotellets nettsider og virkeligheten. I motsatt fall er det villedende markedsføring.

Etter nemndas syn har klageren ikke fått det produktet hun betalte for i og med at romkategorien hun valgte i samråd med reisekonsulenten lå rett over en støyende motorvei. Reisen lider da av en mangel. Etter en samlet vurdering finner nemnda at mangelen bør føre til et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*