

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og feil type rom.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00166

### Tjenesteytere

Face to Face Reisebyrå

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to voksne og tre barn med bl.a. innkvartering på Bali Rich Ubud: 2 roms pool villa. 4-8.07.2016, 4 netter, Ocean Blue Hotel Bali: 3 roms pool villa. 8-23.07.2016, 15 netter. Totalpris for reisen kr. 124.862.

Klager har anført at målet med reisen var å tilbringe 3 uker på Bali i luksus. Klager har 3 barn der det minste er 3 år og ønsket ikke å ha et hotellrom der en av de voksne måtte tilbringe kvelden på rommet med minstemann. Pris var i utgangspunktet sekundært. Klager ville ha topp hoteller og villaer med eget svømmebasseng og nærhet til snorkelområder for ungene.

Den 02.07.2016, to dager før avreise ble klager informert om at Bali Rich Ubud var overbooket og at de måtte flytte til Royal Tulip Visesa. Oppholdet på Royal Tulip Visesa var fint, god standard og flott service. Fortsatt ikke ferdig bygget og bar preg av det, men plaget klager i liten grad.

Den 08.07.2016 tok klager taxi til Ocean Blue Hotel Bali. Klager har anført at hotellet var nedlagt 2 måneder tidligere grunnet mangel på vedlikehold og ubetalte skatter og avgifter. Nye eiere hadde tatt over og hotellet het nå Royal Pool Villa Club. De hadde ingen bestilling i klagers navn. Klager har anført følgende: Elendig standard, skittent, gammelt, urinlukt, svart bassengvann etc. Hotellet bar preg av manglende vedlikehold over lang tid. Klager tok umiddelbart kontakt med Face to Face Reisebyrå som begynte å jobbe med å finne ny overnatting for familien.

Klager fikk tilbud om flere hotellalternativ: New Kuta Hotel, Nusa Dua: 4 stjerner. 2 roms suite med kjøkken. Ikke samme eller bedre standard og på vestsiden der barna ikke kunne snorkle grunnet bølger og klipper. Kuta er kjent som festområdet og et dårlig alternativ for barnefamilier. Dette fikk klager bekreftet senere under oppholdet på tur i

dette området. Veldig bra til surfing, men ikke bra for bading grunnet høye bølger. Klager har anført at Face to Face ble informert om at snorkling var vesentlig i ferien. Klager fortalte henne dette da de snakket om Maldivene hvor klager hadde feriert i 2015 uten barn og på Bali ville de at barna skulle snorkle ved korallrevene.

Beverly Hills Ugasan Jimbaran, Nusa Dua: 5 stjerner. 2 rom. Ikke tilsvarende eller bedre standard. Viste seg å være 3-4 stjerner. 2 roms villa. Gammelt og slitt.

De'Rich Villa, Sanur: 4 stjerner, 4 rom og privat basseng. Ikke tilsvarende eller bedre standard. Sanur er et område hvor de lokale eller pensjonister ferierer. I henhold til lokale guider, holdt ikke dette området samme standard

Bali Golden Villa, Sanur. 4 stjerner. 1 times kjøring og lå i Sanur. Ikke tilsvarende eller bedre standard.

Klokken 20.23 ba klager Face to Face Reisebyrå bestille et hotellrom på et av følgende hoteller som han fant på booking.com. Grand Hyatt Bali, Melia Bali Indonesia, Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort eller Nikko. Melia Bali Indonesia var rimeligste alternativ. Klager var da utslitt og hadde tre trøtte barn med seg. Det var ikke lett å jobbe med å finne alternativer, med tre slitne og sultne unger, samt ingen nett-tilgang. Med godvilje av deres taxisjåfør fikk de låne nett av han i søkene og fant etter hvert de nevnte alternativene.

Klokken 20.54 bekreftet Face to Face bestilling av rom på Melia Bali Indonesia. Klager ankom hotellet kl. 21.30 og betalte drosjeregningen på 1000000 IDR grunnet lang venting og ekstra kjøring. Pris avtalt til 500000 IDR.

Klokken 22.39: Tilbud om Courtyard by Marriot Nusa Dua i dlx connecting rooms. Ikke tilsvarende eller bedre standard.

På natten den 09.07.2016 informerte klager om at det fantes pool villas på Melia Bali Indonesia og ba Face to Face sjekke dette. Klager bodde der natten 08-09.07.2016 i et familierom som de selv betalte.

Neste morgen spiste de frokost i en overfylt hall og klager hadde møter med hotellet og manager. De fikk se på villa med 1 rom og den var av bra standard. Dessverre var den ikke stor nok til en familie på fem. Det var kun et soverom og en dobbeltseng. Hotellets 2 roms villa ville bli ledig 10.07.2016 og der kunne de bo frem til hjemreise 23.07.2016. Pris 950USD + skatter og avgifter/døgn = 1150USD.

Klager fikk forhandlet seg ned til 700USD/døgn og informerte Face to Face om dette kl.15.28.

Klokken 15.30 ønsket Face to Face å refundere pengene de hadde betalt, da klager ikke aksepterte noen av hennes tilbud.

Klokken 15.50 ga klager Face to Face Reisebyrå beskjed om at hun kunne finne alternativer. Klager informerte om at hun burde ringe hotellene i og med at de hadde villaer som ikke lå på nett, samt at Face to Face kunne forhandle pris slik klager hadde brukt dagen på.

Klokken 16.46 ba Face to Face klager akseptere tilbudet og at de kunne ta diskusjonen når de kom hjem.

Ingen av tilbudene fra Face to Face var med samme eller bedre standard. Klager bodde 2 netter på familierom og hadde økte utgifter til transport. De brukte nesten 2 feriedager på å finne et alternativ til videre opphold. Det var høysesong på Bali og prisene var høyere ved bestilling samme dag. For å redde ferien, få bo på ett sted resten av ferien og samtidig få tilnærmet avtalt standard, kunne klager akseptere å bo på Melia Bali Indonesia i 2 room pool villa. Klager skriver at Face to Face til slutt fikk mulighet til å finne et alternativ til familien, men at hun ba klager akseptere tilbudet fra Melia Bali Indonesia.

Det burde vært oppdaget tidligere at Ocean Blue Hotel var nedlagt. Klager fant selv frem til et midlertidig opphold for 2 netter i familierom og klarte selv å forhandle seg frem til en avtale Face to Face Reisebyrå ikke klarte for videre opphold. Oppholdet ble reddet ved stor egeninnsats som kostet klager 2 dager på familierom og flere timers arbeid med diverse møter og telefoner.

Klager krever et prisavslag på kr. 21.220,21 for to tapte feriedager og redusert hotellstandard i 2 døgn.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Følgende to alternativer ble tilbudt klager:

#### **Alt.1**

Flyreisen t/r Oslo-Bali med Thai Airways i turistklasse, avreise 3.juli. 4 netter på Bali Rich Hotel i Ubud i 2 roms Pool Villa. Resten av oppholdet Ocean Blue Hotell i Nusa Dua, en Villa med 3 soverom og privat basseng. Standard 4 stjerner, ligger et stykke fra stranden.

#### **Alt.2**

Samme flyreisen, samme opphold i Ubud. Resten av oppholdet på Mantrasakala Hotel, 2 soveroms poolvilla, et 5 stjerners bosted som ligger helt nede på stranden. Prisdifferansen på tilbudene var kr.19.991 totalt for hele oppholdet.

Kunden valgte alternativ 1. med en totalpris på kr.124.862,-.

Av dette utgjorde:

- Flybilletter kr. 49.995
- Ubud kr. 6.499.
- Transporten fra flyplassen til hotellet i Ubud kr. 886.
- Ocean Blue Hotell kr. 67.182.
- Gebyr kr. 300.

Ved ankomst Ocean Blue Hotell påstod klager via tekstmelding at hotellet var lagt ned. Face to Face Reisebyrå anfører at det korrekte var at hotellet ble tatt over av nye eiere 2 måneder før klagers ankomst og hadde byttet navn til Royal Pool Villa Club. Hotellet eksisterer i dag med begge navn, og samtlige leverandører selger fortsatt hotellet under navnet Ocean Blue Hotell.

Hotellet var booket, bekreftet og betalt via Totalstay i London. Totalstay var ikke kjent med navneendringen på hotellet da Face to Face Reisebyrå tok kontakt med dem umiddelbart etter klagers melding. De lovet å kontakte Bali for å undersøke situasjonen. I mellomtiden kom klager tilbake med nye opplysninger. Hotellet eksisterte, men med nytt navn og nye eiere. Han ville derimot likevel ikke bo på hotellet, da han mente at det var slitt, skittent, det var katter og kuer der, ikke den standarden han hadde forventet å finne på et 4 stjerners hotell.

Etter dette tilbød Totalstay og Face to Face Reisebyrå flere alternative hotell, men klager takket nei. Klager skrev at de ønsket god standard, helst et 5 stjerners bosted med pool villa nede på stranden i Nusa Dua. Face to Face oppfatter at dette var tilsvarende det han opprinnelig var blitt tilbudt i alternativ 2, men som han ikke valgte. Klager ønsket et hotell med nærhet til strand hvor barna kunne snorkle. Ifølge Face to Face var det første gang hun hadde hørt at familien hadde reist til Bali for at barna skulle snorkle.

Proessen med å lete fram alternativer tok dessverre en del tid. Ingen av forslagene de kom med ble akseptert. Klagers krav til løsning oppfattet de å være av vesentlig høyere standard og mer kostbart enn det produkt han hadde kjøpt. Face to Face tilbød da - i samarbeid med Totalstay i London - at klager kunne heve kjøpet, slik at han da var fri til selv å finne seg et bosted.

Via booking.com booket Face to Face familien inn på Melia Bali Nusa Dua Hotel for en natt. Siden dette var via booking.com, måtte klager selv legge ut for hotellet, men han ble informert om at Face to Face skulle dekke denne overnattingen. De ble booket inn på et familierom med 2 soverom.

Som et siste forslag tilbød de neste dag opphold på Courtyard by Marriot Nusa Dua, 2 dlx rom, som var connecting. Dette er et 5-stjerners hotell med privat strand i Nusa Dua. Dette ble avslått da det ikke var poolvilla.

Klager booket selv en poolvilla på Melia Bali i Nusa Dua.

Face to Face Reisebyrå anfører at deres redegjørelse viser at de gjorde det som rimelig kunne forventes for å tilfredsstille klagers ønsker.

Face to Face har refundert det annullerte kjøpet (Ocean Blue Hotel) til klager, pluss rommet den ene natten på Melia Bali Nusa Dua Hotel som lovet, samt transporten hele den dagen.

Totalt så har klager fått refundert kr.71.480 og Face to Face Reisebyrå anser saken som avsluttet.

Det vises for øvrig til brev fra Face to Face Reisebyrå.

### **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.

Saken gjelder en ferietur til Bali hvor det var bestilt innkvartering på et hotell i 4 netter og deretter på et annet hotell i 15 netter. Arrangøren Face to Face Reisebyrå hadde bestilt innkvarteringene gjennom en leverandør i London.

Da klageren ankom hotell nr. 2 – Ocean Blue Hotel Bali hvor han skulle bo i 15 netter - viste det seg at hotellet hadde skiftet eier, angivelig fordi det ikke var betalt skatter og avgifter til det offentlige. Hotellet var etter klagers syn i en helt annen forfatning enn han var forespeilet. I bestillingen er hotellet oppgitt å være et 4 stjerners hotell. Klageren har vedlagt bilder, som etter nemndas syn støtter opp under hans beskrivelse av et hotell i forfall. Dette var et sted familien ikke ville bo, og etter nemndas syn et sted som ikke samsvarte med det klageren hadde bestilt og betalt for.

Forøvrig ble hotellvoucheren avvist i og med at hotellet ikke fant noen bestilling i hans navn.

Klageren satte etter dette i gang en prosess med reisebyrået, og tok midlertidig inn på et hotell mens det ble funnet et permanent sted å fortsette ferien. Etter en tidkrevende prosess kom byrået opp med flere forslag, som klageren ikke ville godta, enten fordi beliggenheten var feil i forhold til planlagte aktiviteter, eller fordi hotellene etter hans syn ikke tilsvarte den standarden han opprinnelig hadde betalt for. Nemnda legger

avgjørende vekt på denne vurderingen, ettersom det var klageren som var på stedet og ved selvsyn kunne bedømme de forskjellige alternativene. Det hotellet han valgte var etter det nemnda forstår ikke dyrere enn det opprinnelige hotellet. Byrået endte opp med å tilbakebetale det som var innbetalt for Ocean Blue Hotel, samt dekke en hotellovernatting og taxiutgifter, og anså seg etter dette ferdig med saken. Klageren ville ikke godta dette som en løsning fordi hele familien hadde fått ødelagt to feriedager. Han har krevd prisavslag for to tapte feriedager og for redusert hotellstandard i to døgn.

Nemnda finner at produktet i dette tilfelle led av en mangel. I medhold av pakkereiseloven § 6-2 kan kunden kreve mangelen avhjulpet. Tilbyr arrangøren å avhjelpe mangelen kan kunden ikke kreve prisavslag hvis avhjelpen skjer innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden. Utbedringretten beror på en avveining mellom utgifter og ulemper på arrangørsiden og kundens ønske om å få sin reise tilnærmet slik den ble bestilt. I dette tilfellet ble mangelen ikke utbedret. Arrangøren valgte isteden å tilbakebetale det som var innbetalt for det siste hotelloppholdet, slik det fremgår ovenfor.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren fikk sin ferietur delvis ødelagt i og med at han på en feriereise med tre barn til slutt ble henvist til selv å finne et passende hotell. Dette var en tidkrevende og lite hyggelig prosess. Arrangøren har konkludert med at hun ikke hadde noen forutsetning for å vite at hotellet hun hadde booket hadde byttet navn og eier. Nemnda bemerker at når man mot betaling påtar seg å formidle bestilling av hotell for andre, blir man som hovedregel erstatningsansvarlig for eventuelt tap som oppstår for kunden, som må kunne stole på at arrangøren har tilstrekkelig kunnskap på det området man opererer på.

Spørsmålet blir etter dette hva prisavslaget skal settes til. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at prisavslaget for den påførte ulempen, som gikk ut over hele familien, bør settes til 15% av reisens pris, avrundet til kr. 18.700.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, finner at avslaget ikke bør settes høyere enn kr. 8.000, som utgjør 15% av det resterende beløpet.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr. 18.700.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)