

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager fikk tildelt en hytte istedenfor et hotellrom.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02338

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med overnatting i rom med delt bad på Hotel Seven Hills Village, Roma i perioden 28.08.2017 - 04.09.2017. Totalpris kr. 5.205,58.

Klager fikk ikke tildelt et hotellrom ved ankomst, men en hytte i skogen. Klager anfører at hytten ikke hadde vindu, dusj, toalett, vifte, safe og internett. Det var varmt om natten uten vifte og klager følte seg utrygg midt i skogen.

Klager flyttet fra Seven Hills Village til et annet hotell som kostet 90 euro per natt, men dette ble så dyrt at klager valgte å reise hjem en uke før planlagt hjemreisedato.

Klager krever dekket reisens pris, taxiutgifter, nytt bosted, nye flybilletter og parkering i Oslo.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Norwegian Holidays anfører at romtypen har følgende beskrivelse i klagers bestilling: «Mobil hjem med delt bad, og rombeskrivelse: «Kun overnatting» Norwegian Holidays viser her til klagers vedlagte dokumenter og hotellbekreftelsen. Reisebekreftelsen forklarer at det ikke var egne bad, og at rommenes formål kun var til overnatting. Mobilt hjem forklares ved at hyttene er hevet over bakken/er flyttbare. Hyttene har vinduer med luker utenpå.

Norwegian Holidays har link til Tripadvisor for hvert hotell som presenteres på nettsiden, og anser at bildene der ikke er motstridende i forhold til hva klager anfører, da hotellet er presentert som hytter, og ikke hotellrom.

Hotell Seven Hills Village har følgende beskrivelse via Norwegian Holidays:

«Det henter sitt navn etter de legendariske bakkene hvor oldtidens Roma ble bygget. Dette er det ideelle stedet for en rolig, naturfylt ferie på den romerske landsbygda. Gjestene kan benytte muligheten til å utforske den evige byens kulturelle og historiske arv. Resorten tilbyr bungalower og en campingbygd, noe som oppfyller ferieopplevelser for alle gjester - utendørsentusiaster eller byutforskere og turister.»

Norwegian Holidays kontaktet Seven Hills Village for å få svar på klagers henvendelse vedr. vindu, vifte og wifi, og fikk følgende svar: "fan and WIFI: all available in the common area at the campsite. the mobile home had a window/ the guest did not contact the reception during the stay."

Norwegian Holidays mener beskrivelsen ikke avviker fra det som ble avtalt ved bestilling av pakkereisen.

Klager informerte ikke Norwegian Holidays på forhånd om at de hadde forlatt hotellet og på egen hånd flyttet til et annet overnattingssted. Norwegian Holidays ble først gjort oppmerksom på det klager hevder var mangler etter de kom hjem, ref. e-post av 11. september 2017. Norwegian Holidays fikk derfor ingen mulighet til å rette opp det som klager anså som en feil, for å kunne tilby avhjelp i tråd med pakkereiseloven § 6-2, Avhjelp av mangler, prisavslag.

Norwegian Holidays anser ikke at det var noen vesentlig mangel ved reisen, da beskrivelsen av bestillingen var tydelig vedrørende de punkter som klager har oppgitt som mangelfulle, og det avviker således ikke fra det som er avtalt ved bestilling av reisen.

Norwegian Holidays mener det er riktig å avslå klagers krav om erstatning for kostnader og tap som oppstod fordi de valgte å flytte til et annet bosted.

Norwegian Holidays vil refundere 20 euro som klager måtte betale i skatt til hotellet ved ankomst, da informasjonen klager fikk i e-post bekreftelsen kan ha vært misvisende.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klageren har bestilt syv overnattinger på et sted ved navn Seven Hills Village som leier ut "Mobil hjem med delt bad". Det er vedlagt bilder av et område som etter nemndas syn best kan sammenlignes med et campinghytteområde slik disse ser ut i Norge. Det er vanlig i slike anlegg, som det også fremgår av reisedokumentene, at bad og wc må deles med andre. Ofte er slike fasiliteter i et eget bygg.

Så vidt nemnda kan se er det klageren ble presentert for i samsvar med det han har bestilt og betalt for.

Nemnda har merket seg at det ikke kom klart frem under bestillingsprosessen at det måtte betales hotellskatt med 20 euro. Dette er derfor refundert av arrangøren. For øvrig inkluderer prisen på totalt kr. 5.205,58 flybillett tur/retur Roma for to personer, skatter, avgifter, setevalg og to stk. bagasje per person. Avgiftene utgjør kr. 1.198,00 av beløpet. Nemnda finner grunn til å bemerke at det som oftest er en sammenheng mellom det som betales for en reise og det som kan forventes av standard. At klageren flyttet fordi han ikke fant overnattingstilbudet tilfredsstillende er i dette tilfellet noe som man ikke kan kreve at arrangøren dekker. Det samme gjelder avbrutt ferie og fremskutt hjemreise.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir utbetalt erstatning eller gitt refusjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt erstatning eller gitt refusjon i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)