

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon fordi klager fikk et annet hotell enn først bestilt med dårlig renhold, frokost og hotellstandard.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

119/15P

### Tjenesteyter

Jomfrureiser

### Saken gjelder:

Krav om kompensasjon fordi klager fikk et annet hotell enn først bestilt med dårlig renhold, frokost og hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en pakkereise/treningsreise til Miami med innkvartering på Savoy Hotel, Miami Beach i perioden 06.03.15 - 14.03.15.

Jomfrureiser reklamerte med et flott hotell med stort svømmebasseng, flotte rom og fine bad. De byttet hotell ca. 4 uker før avreisedato. Dette var et hotell med små, slitte og møkkete rom, med slitent og bittelite bad. Det var mye støy på rommet pga. dårlig aircondition.

Klager mottok en mail med informasjon om at de har byttet hotell til Richmond Hotel ca. 4 uker før avreise og at de økte prisen med kr 2.000,- pga. valutaendring.

Klager tenkte at de hadde byttet til et hotell av samme standard og sjekket ikke dette. Klager regnet med at Jomfrureiser var en seriøs reiseaktør og trodde de valgte tilsvarende hotell som turen ble annonsert med. Klager reagerte på at de økte prisen med kr 2.000

I mailen forteller Jomfrureiser at Savoy ikke kunne godta spilling av musikk i deres områder, og at de derfor måtte bytte hotell. De forklarer det med at Richmond var nærmere sentrum og at dette var en fordel for deltakerne, slik at de kunne spare taxiutgifter.

Skuffelsen var stor da klager kom inn på rommet, et lite og skittent rom og møkkete bad. Sengetøyet var flekkete, skrukkete og skittent. Klager fikk nytt sengetøy, men uten putevar og de måtte skifte selv.

Rommet ble rengjort neste dag og klager kunne se at det var vasket og støvsugd på gulvet.

Frokosten var enkel og ikke verdig en treningstur. Det var i tillegg nesten umulig å dusje fordi det bare var varmt vann i dusjen i et badekaret fullt av store riper og et møkkete dusjforheng. Persiennene foran vinduet i dusjen var 15 cm for korte og skikkelig møkkete. Klager fikk rom

ut mot gaten og fortauet og følte at de kunne se rett inn gjennom vinduet og inn i dusjen i og med at persiennen var så kort. Vinduene var også veldig skitne

Første morgen tok klager kontakt med reiseleder og treningsleder hun forstod hva klager mente med dårlig standard, men hun visste ikke hva hun skulle gjøre.

Jomfrureiser reklamerte med at det skulle være to enkeltsenger. Dette var en veldig viktig årsak til at klager valgte å dele rom med ei hun ikke kjente. Klager sendte mail til Jomfrureiser før avreise og fikk bekreftet at det var enkeltsenger. Rommet bestod av to senger som stod tett inntil hverandre, med store nattbord på hver side, slik at det ikke var plass på rommet til å ta sengene fra hverandre. Rommet var uten kjøleskap og airconditionen bråkte.

Klager sendte en mail til Jomfrureiser 9. mars med overskriften: Klage på hotellet i Miami. Etter hjemkomst ventet klager på svar som uteble. Hun purret og Jomfrureiser svarte at de regnet med at alt var i orden ettersom gruppen hadde snakket med hotellets leder på Richmond den 11. mars.

Jomfrureiser forklarte at de måtte bytte hotell ellers ville turen blitt kr 3.500 dyrere og ikke kr 2.000. Savoy Hotel lå lengre ned på samme strand gruppen trente på. Og musikk var ikke en del av treningen, da trener brukte mobilen til å koble på en bitte liten høyttaler som ikke var mer enn hva folk bruker på en solseng ol. Gruppen brukte heller ikke hotellets områder til å trene på - bare stranden - den stranden som klager ikke kunne ha musikk på ved Savoy.

Reisen inkluderte 3 middager, og klager opplevde at de spiste på de rimeligste restaurantene i området for å spare penger.

Jomfrureiser anså ikke klagers mail som en klage, men som en henvendelse. De mener at de har ryddet opp i problemene ved at gruppen fikk en samtale med hotellets ledelse 2 dager før hjemreise.

Jomfrureiser har bortforklart alt som klager har påpekt ikke var riktig med turen. Hotellets standard, renhold, grunnen til bytte av hotell ol.

Klager krever et prisavslag på kr 7.500 fordi Jomfrueiser har solgt en vare de ikke har levert. Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Seks uker før avreise ble det sendt ut brev til alle påmeldte med informasjon om at Jomfrureiser hadde byttet hotell av to årsaker:

I brevet de sendte til klager 26.01.15 la de ved en lenke til det nye hotellet; Richmond Hotel og informerte om ny pris på reisen fordi de byttet til et rimeligere hotell men også grunnet en dollarkurs som var 2 kroner dyrere per \$ i forhold til da reisen ble planlagt i 2013. Resultatet ble en noe dyrere reise.

Richmond hotell ligger midt i sentrum, mens det fra Savoy var ca. 25 min. å gå til sentrum av Miami. Så Jomfrureiser mente at de valgte beste mulige løsning med nytt hotell.

Jomfrureiser regnet om reisens pris med utgangspunkt i Richmond og standarden på dette hotellet. Dermed ble tillegget kun kr 2.000 per person. Hadde de beholdt Savoy, ville tillegget per person blitt kr 3.500. Dette ble forklart til klager både per telefon og i brev.

Jomfrureiser har aldri tatt betalt for at rommet skulle ha kjøleskap eller annet som blir nevnt. Så snart Jomfrureiser mottok en mail fra klager og ble informert om at klager ikke var fornøyd med oppholdet, ba hun Jomfrureisers leder på stedet om å ta kontakt med klager. De hadde en times dialog som ble oppsummert med at klager var negativ til alle forslag til et forbedret opphold. Jomfrureiser ringte til hotellets general manager som umiddelbart stilte opp for å ordne opp. I tillegg inviterte han gruppen til et cocktailmøte. Han var sjokkert over påstanden om at det var dårlig rengjort og han ordnet umiddelbart opp. Selv mente han at deres påstand om hotellets tilstand absolutt ikke stemte med virkeligheten. De som ønsket fikk tilbud om å bytte rom. Hotellet er privat eiet og personlig og har ikke identiske rom, så utseendemessig var det litt variasjon mellom hotellrommene gruppen fikk tildelt.

Kunden kommenterer valget av middagsrestauranter. Dette er steder som blir anbefalt av lokalbefolkningen i Miami som de mener serverer god mat og som ligger i gangavstand til hotellet.

Siden Jomfrureiser ikke hørte noe mer fra klager etter gen managers møte, oppfattet de det som om alt var blitt ordnet slik klager ønsket. Derfor gjorde ikke Jomfrureiser noe mer ut av kommentarene de mottok i begynnelsen av klagers ferie. 6 uker etter hjemkomst skrev klager en ny mail som Jomfrureiser kun besvarte kort siden klagefristen var utgått.

Det vises for øvrig til brev Jomfrureiser.

#### **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.

Nemnda legger til grunn at arrangøren endret hotell uten å opplyse om at hotellet i utgangspunktet var billigere og at det hadde færre fasiliteter enn det opprinnelige. Det som tidligere var inkludert i prisen, måtte deltakerne etter hotellendringen betale for. Det gjaldt blant annet internett-tilgang og solsenger. Hovedbegrunnelsen for endring av hotell, nemlig at man ikke fikk bruke musikk under trening, stilles etter nemndas syn i et noe spesielt lys, all den stund klageren opplyser at all trening foregikk på en offentlig strand, og ikke på hotellområdet. Dessuten besto musikken av en liten høyttaler knyttet til en mobiltelefon. Etter klagerens mening var den ikke sjenerende for noen.

Nemnda finner at det er et brudd på den avtalen som er inngått med deltakerne å innkvartere dem på et hotell av dårligere standard enn det de ble forespeilet i salgsprospektet. Det var dette de inngikk avtale om og betalte for. En slik endring burde ha vært klart kommunisert og ikke kommet i form av en internettlenke til en hotellside.

Når det gjelder endring i dollarkursen, er det i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.8.1 klare grenser hvor mye prisen kan forhøyes før dette anses som en vesentlig ulempe. Kunden kan heve kjøpet hvis prisforhøyelsen er på mer enn 10%. I dette tilfellet kan

det se ut som om arrangøren har forsøkt å omgå dette ved å bytte til et rimeligere hotell. En prisforhøyelse på 3.500 kroner, som ville ha påløpt hvis man hadde benyttet det hotellet som sto i prospektet, er med god margin en prisforhøyelse på mer enn 10%. Reisens totalpris var etter det opplyste 21.571 kroner før prisforhøyelse. Nemnda stiller også spørsmål ved hvorfor man ikke er i besittelse av en valutakonto når man mottar betaling fra kundene flere måneder før beløpet skal benyttes til betaling av innkvartering i fremmed valuta.

Nemnda finner at Jomfrureiser har endret avtalevilkårene til skade for klageren ved å sette opp prisen og samtidig levere et dårligere hotellprodukt enn det som det var inngått avtale om. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 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, Line Vestgård, KILROY Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*