

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangelfull informasjon i forbindelse med bestilling, samt standarden på trippelrommene ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

224/14P

Tjenesteyter

STS Alpereiser

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangelfull informasjon i forbindelse med bestilling, samt standarden på trippelrommene ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne, en gruppe på 12 personer, hadde bestilt en reise til Ischgl og skulle bo i 6 dobbeltrom på hotell Garni Palin. Flere av de reisende hadde vært på tilsvarende tur i 2010 og var godt fornøyde med hotellet.

En uke før avreise ble de kontaktet pr. e-post om at det hadde skjedd en feil i bookingen fra Alpereisers side, og at det ikke var 6 rom tilgjengelig på hotellet likevel. De fikk da spørsmål om de kunne gjøre om på romfordelingen slik at de ble fordelt på tre dobbeltrom og to trippelrom. Romprisen ble nedjustert til dobbeltromspris.

De godtok dette, da trippelrommene skulle være romsligere og nyoppussede komfortrom. De presiserte at de forventet en fullverdig tredje seng, og ikke en sovesofa. Som kompensasjon for dette fikk de utbetalt kr 10.200 fra STS Alpereiser.

Da de ankom hotellet viste det seg at begge trippelrommene hadde oppredd sofa som tredjeseng, med langt hardere madrass enn en vanlig seng. Rommene var ikke større enn et dobbeltrom

Klagerne hadde også bestilt «Skiutstyr premium» til tre personer.

Det ble ikke opplyst om at dette var en pakke uten skisko, noe man normalt forventer inkludert i en fullverdig premium skipakke.

Dette ble da over 50 euro ekstra per person i leie, noe som STS Alpereiser har tilbudt å dekke etter at de klaget på reisen da de kom hjem.

Klagerne krever at de seks personene som måtte ligge på to små tomannsrom med dobbeltseng sovesofa, får et gavekort på ny tur. Klagerne betaler da tilbake kr.10.200 kr som de på forhånd avtalte som kompensasjon for bytte til komfortable tremannsrom.

STS Alpereiser har i det vesentlige anført:

På grunn av en feil med bestillingen ved hotell Garni Palin ble klagerne kontaktet ca. en uke før avreise. De ble da enige om at seks av de reisende skulle bo i trippelrom i stedet for dobbeltrom og det ble avtalt og utbetalt en kompensasjon på kr 10.200 for dette.

I følge hotellet er trippelrommene romslige, men i henhold til klagernes reklamasjon etter hjemkomst fikk de ikke den romstandarden de var blitt lovet. På bakgrunn av dette har STS Alpereiser tilbudt de to personene som måtte sove i ekstrasenger/på sovesofa kr 2.000 pr. person i prisavslag.

Hva som er inkludert i skipakken som tre av de reisende bestilte fremgår av billetten, Til tross for dette har STS Alpereiser tilbudt en refusjon av kr 500 pr. person til dekning av utgifter til leie av skisko.

STS Alpereiser finner at allerede utbetalt prisavslag og tilbudet som beskrevet over er dekkende for de mangler som er beskrevet og finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Reklamasjonsnemnda har gått gjennom sakens dokumenter. På grunn av feilbooking fra arrangørens/hotellets side måtte seks personer dele to dobbeltrom. Det ble på forhånd gitt et prisavslag på kr.10.200 for feilbookingen. Da de ankom hotellet, viste det seg at rommene var utstyrt med vanlige senger til to personer samt en oppredd sofa til tredjemann. Dette var ikke i henhold til revidert avtale, der alle de tre som delte rom skulle være sikret fullverdige senger. Etter nemndas syn er dette å regne som en mangel ved reisen.

For denne mangelen har klageren krevet at alle seks får et gavekort på en gratis skiferie. Klageren har dessuten tatt opp at tre premium skipakker ikke inkluderte skistøvler.

Nemnda legger til grunn at det fremgikk av reisedokumentene hva som ble inkludert i en premium skipakke. Støvler var ikke inkludert. Likevel har arrangøren tilbudt en kompensasjon på kr 500 pr. skipakke. For bookingfeilen har arrangøren kompensert klageren med kr 10.200. Videre har de to personene som måtte ligge på en oppredd sofa fått kr 2.000 hver i avslag. Totalt er det da gitt et prisavslag på kr 15.700.

Nemnda finner at det prisavslaget om er gitt er rimelig i forhold til manglene, og kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.