

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold og feil type rom.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03324

Tjenesteytere

Expedia.no

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for fire personer med innkvartering i et rom på Phu Thinh Boutique Resort & Spa, Da Nam, Vietnam i perioden 21.07.2019 - 07.08.2019. Totalpris 33 487 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Internett

Klager valgte å sjekke ut fra hotellet tidligere enn planlagt fordi det ikke holdt den standarden de fikk oppgitt ved bestilling. Klager forventet fire stjerner mens dette hotellet maks holdt to stjerner.

Håndklærne på rommet hadde flekker, sengetøyet ble ikke skiftet og håndklærne ved bassenget ble plukket opp fra skittentøykurven og brettet på nytt.

Videre ble klager sjenert av støy fra flere bryllup.

Klager fikk ikke bassengutsikt som bestilt. Klager anfører at hotellet påstod det var en oppgradering, men for klager hadde utsikten mot og nærheten til bassenget vært mer verdifull enn et finere rom da de reiste med sin sønn på to år. Klager tok dette opp dagen etter ankomst, men siden de hotellansatte ikke forstod engelsk, ble de ikke forstått. Klager ble innkvartert i tredje etasje uten heis på den andre siden av hotellanlegget. Klager anså dette som en nedgradering og mistenker at årsaken var renovering av rommene ved bassenget. Flere dager foregikk det hektisk aktivitet med slipemaskiner

osv. som medførte en del støyforurensing ved bassenget, som gjorde at klager bare måtte forlate området og booke seg inn på et annet hotell.

Klager skriver at de har tatt problemene opp med hotellpersonalet, men grunnet språkproblemer, ble de ikke forstått.

Klager har fått tilbud om en kompensasjon på 1 400 kroner i form av en verdikupong/gavekort.

Klager krever refusjon tilsvarende de fire nettene de ikke bodde på Phu Thinh Boutique Resort & Spa, samt en kompensasjon på 25 prosent av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Expedia anfører at klager først tok kontakt pr. e-post den 2. august 2019 og klagde på dårlig renhold og hygienerutiner, samt støy fra bryllup. Klager ga beskjed om at de kom til å sjekke ut av hotellet neste dag. Expedia svarte tilbake og anbefalte klager å ta kontakt med kundeservice. Dersom klager hadde tatt kontakt tidligere, kunne de ha forsøkt å løse problemene med hotellet.

Den 8. august mottok Expedia en skriftlig klage hvor det ble lagt ved bilder. Det ble utstedt en verdikupong på 1 400 kroner som kompensasjon. Dette beløpet tilsvarte kostnaden for innkvartering de nettene klager ikke bodde på hotellet.

Hotellet har ingen notater om at klager har tatt opp noen problemer med de hotellansatte. Ved innsjekking fikk klager tilbud om en oppgradering til et VIP-rom med utsikt mot hagen istedenfor et vanlig dobbeltrom med utsikt til bassenget. Klager aksepterte oppgraderingen. Hotellet anser at denne oppgraderingen kan sees på som en kompensasjon for dårlig renhold og hygiene på hotellet.

Expedia er villig til å gjøre om gavekupongens verdi på 1 400 kroner til en kontant utbetaling dersom klager returnerer verdikupongen/gavekortet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Expedia.no.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jf. § 26.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klager har fremmet prisavslag grunnet hotellstandarden generelt, dårlig renhold på hotellet, støy og dårligere romutsikt. Klager sendte arrangøren e-post under reisen og ble bedt om å ta kontakt med arrangørens kundeservice for bistand. Klager opplyste allerede da at han ønsket å flytte fra det aktuelle hotellet til et annet hotell. Slik nemnda forstår faktum tok aldri klager kontakt med kundeservice slik han ble bedt om. Deretter fremmet han en formell reklamasjon først ved retur den 8. august.

Ettersom klager ikke har fulgt opp sin reklamasjon ved å ta kontakt med arrangør før han flyttet hotell, slik at arrangør ble gitt mulighet til å avhjelpe situasjonen kan ikke nemnda se at han kan nå frem med sitt krav. Når det gjelder klagen på rommet hvor han hadde betalt for utsikt over bassenget, fremkommer det fra hotellet at han ble gitt en oppgradering på et større rom da med hageutsikt i stedet, og forholdet utgjør da uansett ikke et avvik fra avtalen. Nemnda anbefaler at arrangør omgjør gavekort til kontanter slik som foreslått.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)