

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning/prisavslag for mangler og feil opplysninger i forbindelse med hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

288/14P

Tjenesteyter

Ticket

Saken gjelder:

Krav om erstatning/prisavslag for mangler og feil opplysninger i forbindelse med hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt en reise til Dubai hos Ticket reisebyrå. De skulle bo på hotell Tulip Inn, som ifølge Ticket var et 4 stjernes hotell beliggende i Dubai. Hotellet skulle ha svømmebasseng og ligge 200 meter fra en badestrand.

Dette stemte ikke. Hotellet lå i Ajman, 27 km utenfor Dubai, det hadde ikke svømmebasseng og stranden var rett ved en søppelfylling med søppelbiler og gravemaskiner. Rommene var skitne, men de fikk byttet rom dagen etter ankomst. Etter tre dager opplevde de en vannlekkasje på det ene rommet. Alt av klær og kosmetikk/toalettsaker som var på badet ble vått. De måtte bytte rom for tredje gang. De nye rommene var også skitne, det manglet alt av kjøkkenutstyr til tross for at dette skulle være rom med kjøkken. Hyller og hengere var revet ned av veggene på badene. I det ene rommet var glassdørene til dusjen knust og en av dem skar seg på glasskår som lå over alt.

De meldte fra til resepsjonen og hotelldirektøren, men lite ble gjort. Den 21.02.14 sendte de en e-post til Ticket og forklarte hva de hadde opplevd. Det var kun russere på hotellet, både av gjester og personalet, og da de spurte om hotellet arrangerte noen utflukter fikk de beskjed om at hotellet var for russere.

De måtte stå tidlig opp for å få frokost. Kom de for sent var det ikke mat igjen, da de fleste av gjestene hadde med plastposer og vesker og tok med seg mat fra restauranten.

Klagerne føler seg lurt og løyet til av Ticket som solgte dem reisen. Klagerne krever kr 4.800 pr. person tilbakebetalt.

Ticket har i det vesentlige anført:

I forbindelse med bestilling av reisen til Dubai fikk klagerne et tilbud i tråd med den prisklassen de kunne tenke seg. De fikk også beskjed om avstanden fra hotellet og inn til

sentrum da sentrumshotellene lå over den prisklassen de ønsket. Selger ringte Sunhotels og dobbeltsjekk at hotell Tulip Inn går inn under området Dubai og fikk dette bekreftet.

Ticket kan ikke se at de har mottatt e-posten som klagerne sendte dem mens de var i Dubai. Dette skyldes antagelig en skrivefeil i et navn. Ticket mottok en klage etter hjemkomst og denne videresendte de til Sunhotels. Det vises til svaret fra Sunhotels der det fremgår at de tilbakeviser en del av klagers påstander og også hevder at klagerne aldri tok kontakt med dem under oppholdet slik det står informasjon om på hotellvoucheren at må gjøres. Sunhotels sin policy er at de må kontaktes slik at de kan få en mulighet til å rette opp feil og mangler. Dette er ikke blitt gjort, og derfor aksepterte ikke Sunhotels klagen.

Ticket har holdt god kommunikasjon med klagerne og ytet service under hele prosessen. Ticket har tilbudt klagerne et gavekort på kr 1.000 pr. person som plaster på såret, men har ikke fått tilbakemelding fra klagerne om dette aksepteres.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Reklamasjonsnemnda har ikke fått opplyst hva som ble betalt for hotelldelen av turen. Det fremgår av en kvittering at det er innbetalt kr 8.051 til Ticket i Sandnes, men om dette er flyreise og opphold for en eller to personer fremgår ikke.

Det opplyses fra Ticket at hotellet lå i utkanten av Dubai, men innenfor byen Dubais grenser. Det fremgår videre av hotellbeskrivelsen at gjestene hadde tilgang til basseng mot en avgift.

Ut fra den beskrivelse som er gitt av renholdet og hotellrommenes tilstand er det etter nemndas syn ikke tvilsomt at det leverte produktet var mangelfullt. Forholdene ble tatt opp med hotelldirektøren. Renholdet ble etter dette noe bedre. Rommet hadde imidlertid også andre mangler med ødelagt dusjvegg, vindu etc. etc. Ett av rommene ble oversvømt fordi en varmtvannsbeholder røk. Klagerne ble flyttet til andre rom, som etter det som er opplyst, var av noe bedre standard enn det klagerne hadde betalt for.

Forholdene for øvrig, blant annet gjestenes nasjonalitet og adferd, tar nemnda til etterretning. En reisearrangør av individuelle reiser har neppe oversikt over hvem som er gjester på de forskjellige hotellene, men kun over hvem som har booket hotellrom via arrangøren.

Hvis man skal ha klageretten i behold, må forholdene man klager over tas opp på stedet. I første omgang er det naturlig å ta slike forhold opp med hotelledelsen.

Gir dette ikke resultater, må man kontakte arrangørens stedlige representant.

Dette fremgår av lovgivningen på området, og er opplyst på hotellvoucheren. Der er det også oppgitt et telefonnummer man kan benytte hvis man har noe å klage over. Den reisende er selv ansvarlig for å sette seg inn i klagereglene.

Slik denne saken er presentert for nemnda, må det legges til grunn det ikke er dokumentert at arrangøren ble kontaktet mens klagerne var i Dubai, til tross for at de var der i ca. 2 uker. Arrangøren ble dermed ikke gitt mulighet for å legge press på hotellets ledelse, eventuelt flytte klagerne til et annet hotell.

Det fremgår av de dokumentene som er vedlagt saken at Ticket likevel har tilbudt et gavekort på kr 1.000 pr. person. Nemnda tar dette til etterretning og legger til grunn at gavekortene er avsendt til mottakerne.

Nemnda bemerker at hvis eiendeler ble ødelagt på grunn av vannlekkasjen som oppsto, kan dette muligens være en forsikringssak.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS, Lise S. Bø, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.