

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

14/16P

Tjenesteyter

Travellink

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte 3 rom på Hotel Urban Patong, Patong, Thailand i perioden 15.12.15 - 30.12.15, totalt 13 netter.

Ved ankomst viste det seg at kun 2 rom var med balkong. Resepsjonisten snakket meget dårlig engelsk og forsøkte å kreve betaling for rommene som klager allerede hadde forhåndsbetalt.

Per telefon med Travellink ønsket klager å oppgradere rommet ved selv å betale et eventuelt tillegg, men det lot seg ikke gjøre.

Klager flyttet til et annet hotell de siste 6 nettene.

Klager krever å få utlegget til det nye hotellet dekket, totalt kr 12.300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Travellink har i det vesentlige anført:

Klager foretok bestillingen den 23. juni og klager godkjente og aksepterte Travellinks reisevilkår.

Den 26. juni var klager i kontakt med Travellink for å høre om de kunne avbestille hotellet, men dessverre gir hotellet ingen tilbakebetaling om rommet av bestilles eller ikke blir benyttet. Dette fremgår av Travellinks vilkår.

Den 16. desember ble Travellink kontaktet av klager med ønske om å sjekke ut av hotellet tidligere enn de forhåndsbestilte 13 nettene. Klager gav beskjed om at hotellet var gammelt og at det ikke var slik det fremstod av bildene på hotellets nettsider. Travellink kontaktet hotellet for å høre om de ville gi klager refusjon av de ubenyttede nettene, men det gikk hotellet ikke med på.

Klager har godkjent Travellinks vilkår hvor følgende fremgår: «Regler for avbestilling og endring av hotell varierer fra hotell til hotell. I de tilfeller hotellet tillater tilbakebetaling må rommet avbestilles i god tid før ankomst. Dersom man ikke avbestiller innen ankomst kan ikke få pengene refundert. Klassifiseringssystemet er hotelleverandørens eget og stemmer nødvendigvis ikke overens med det offisielle.»

Etter det Travellink kan se, har klager bodd på hotellet i 7 netter og selv valgt å sjekke ut og flytte til et nytt hotell.

Klager gav ikke Travellink beskjed om at de ikke hadde balkong på ett av rommene og de har derfor ikke fått mulighetene til å hjelpe klager med dette. Travellink ba klager ta direkte kontakt med hotellet når det gjaldt håndklær og lyspære på toalettet som de informerte om per telefon den 16. desember.

Hverken Travellink eller Urban Patong Hotel kan se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav om refusjon av utgiftene til flyttingen.

Det vises for øvrig til brev fra Travellink.

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 de vedlagte bildene. Klagerens bilder ser stort sett ut til å være tatt andre steder enn de bildene som er vedlagt fra nettsidene. Det er da vanskelig for nemnda å ha noen formening om hotellets standard i forhold til det som var avtalt. Inngangspartiet er gjenkjennelig. Det ser også ut til at et av bildene er fra deler av gulvet på en balkong, men det er ikke medsendt noen beskrivelse av hva man ønsker å påpeke.

I vilkårene er det presisert at klassifiseringen er foretatt av Travellinks leverandører og at denne ikke behøver å stemme overens med den offisielle.

Klageren har i følge Travellink betalt til sammen kr 10.427 for tre hotellrom i 13 dager, hvilket gir kr 267 pr. rom pr. døgn. Klageren har opplyst at hun oppgraderte til et hotell som ble betalt med kr 12.300 for seks netter. Det gir en døgnpris pr. rom på kr 683, hvilket er mer enn 2 ½ ganger dyrere enn rommene på Urban Patong. Etter nemndas syn er gjerne en sammenheng pris og kvalitet, slik at kvaliteten på disse rommene vanskelig kan sammenlignes.

Det fremgår av de avtalte vilkår at regler for avbestilling, endring eller tilbakebetaling varierer fra hotell til hotell. Arrangøren har kontaktet hotellet, som ikke er villig til å betale tilbake innbetalt beløp for de nettene som ikke ble benyttet.

At et av rommene manglet balkong er det så vidt nemnda kan se ikke opplyst noe om før etter hjemkomst. Klage over mangler ved reisen skal etter reglene fremsettes så snart som mulig,

slik at arrangøren får en mulighet til å rette mangelen, for eksempel ved å pålegge hotellet å flytte de gjestene som ikke har fått balkong til et rom med balkong. Det er ikke gjort i dette tilfellet.

Ut fra det som er fremlagt i forbindelse med klagebehandlingen, kan nemnda ikke se at klagen kan føre frem.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen erstatning eller prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin Tøngedalen Løken, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.