

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at de ikke hadde muligheter til å gå langrenn en times togtur fra hotellet og for manglende fasiliteter på hotellet.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

22/15P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at de ikke hadde muligheter til å gå langrenn en times togtur fra hotellet og for manglende fasiliteter på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte et dobbeltrom på Hotell Crowne Plaza Salzburg The Pitter i perioden 10.12.14 - 16.12.14.

Turen ble bestilt under forutsetning at det skulle være mulig å gå langrenn, dog med en times togtur for å komme til snøen. Dette fikk klager og hans kone en muntlig bekreftelse på fra Ticket i Stavanger. Fra de startet på hotellet til de kom opp på «isbreen» der langrenn var mulig tok det ca. 5 timer. Da dette ble konstatert fikk de anledning til å bo en natt på et annet hotell i Schladming for å få gått en dag på langrenn.

I beskrivelsen av hotellet i Salzburg fremgikk det at de hadde treningsstudio med badstu og svømmehall. Men hotellet hadde ingen av delene. Først etter hjemkomst, den 27. januar så klager at det av hotellets voucher fremgår: «Fitness center closed- Refurbishment inside hotel area». Av hotellet fikk de først beskjed om at de hadde avtale med et senter i overkant av 1 km fra hotellet. Etter at Ticket ble kontaktet, ble klager oppringt på rommet og informert om at hotellet hadde avtale med et offentlig bad med muligheter for badstue og svømming, ca. 400 m fra hotellet.

Klager var ute på langrenn da Ticket skal ha ringt for å tilby klager et annet hotell. Da reisekonsulenten ringte, hadde klager fokus på «langrennesopplegget». Derfor svarte han at han ville komme tilbake til en eventuell flytting til annet hotell. Reisekonsulenten hevder å ha ringt mens klager var i Schladming, men denne telefonoppringningen har klager ikke registrert. Klager mener reisekonsulenten burde ha sendt en e-post som de kunne ha vurdert i ro og fred.

På hotellet ble det arrangert diverse julebord, noe som medførte at klager ble ekskludert fra baren som hadde en fin utsikt over byen. De fikk kjøpt drikke, men måtte forlate baren. Problemer med restauranten har klager ikke nevnt, men hotellet har likevel tilbudt de kompensasjon fordi det var flere personer i restauranten enn vanlig.

Videre foregikk det en utendørs renovering av hotellet som medførte mye støy.

Klager krever et prisavslag på $\frac{3}{4}$ av utgiftene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Da klager bestilte reisen, fremla de ikke ferien som en skiferie, men at de ønsket en tur til Salzburg fordi deres sønn hadde vært der. Det ble spurt om mulighetene for å stå langrenn en av dagene. Dersom klager hadde spesifisert at det var en skiferie de ønsket, hadde Ticket valgt et av de reisemålene hvor klager kunne fått en bedre skiopplevelse.

Når det gjelder hotellbytte, så ble det tilbudt et annet hotell, men klager takket nei til dette. Klager foreslo en overnatting på et annet hotell nærmere skumuligheter, noe Ticket godkjente.

Ticket forstår det slik at selgeren gjorde en avtale om at hun skulle kontakte klager per telefon neste dag når hun kom på jobb for å høre hva de ønsket å gjøre videre. Dersom klager hadde et ønske om å bli kontaktet per e-post, burde de ha informert om dette.

Ticket har tilbudt klager en refusjon på kr 2.240. Kr. 440 fordi det ifølge hotellet var flere personer i restauranten enn vanlig og kr 2.000 for hotellovernattingen i Schladming.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

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.

Pakkereisenemnda kan ikke se at reisen klagerne har bestilt lider av noen mangel. Av vedleggene til saken fremgår det at klageren baserte seg blant annet på opplysninger i TripAdvisor før han bestilte. Det fremgår av en omtale som er vedlagt at det finnes et fitness-senter på hotellet. På hotellvoucheren som klageren mottok etter at bestillingen var gjennomført, fremgår det imidlertid at fitness-senteret er stengt pga ombygging. Klageren er selv ansvarlig for å sette seg inn i de dokumentene han mottar fra arrangøren. Det opplyses for øvrig at det var treningsmuligheter i nærheten av hotellet.

Klageren har i utgangspunktet bestilt en storby-ferie, men forspurte samtidig om skumuligheter i området. Selgeren opplyste at det var mulig å gå på ski en times togtur unna Salzburg. På grunn av snømangel viste dette seg ikke å stemme. Arrangøren har i ettertid

refundert kr 2.000 som var klagerens utlegg til reise og en hotellovernatting i Schladming, hvor det var skiføre.

Reisen ble foretatt rett før jul, og hotellrestauranten var da såpass fullbooket at man måtte reservere bord. Hotellet har i ettertid kompensert klageren med kr 440 for uleiligheten. Nemnda legger til grunn at klageren ikke ble nektet å oppholde seg i baren på grunn av julearrangementer. Det var imidlertid ganske fullt der. Klageren ble også tilbudt å bytte hotell, men ønsket ikke dette.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på ytterligere kompensasjon. Hvis det var langrenn som var hovedformålet med reisen, burde klageren ha reist til en snøsikkert område og ikke til Salzburg, som er en stor by. På internett ligger det oppdatert informasjon om skiforholdene på de forskjellige destinasjonene i Østerrike.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at klageren blir gitt ytterligere prisavslag/kompensasjon, ut over kr 2.440 som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.