

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av obligatorisk avgift i forbindelse med et forhåndsbetalt hotellopphold.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

76/14P

Tjenesteyter

Kilroy Norway AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av obligatorisk avgift i forbindelse med et forhåndsbetalt hotellopphold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde kjøpt en reise til Hawaii og forhåndsbetalt hotellene til reisearrangøren. På Aston Waikiki Circle Hotel på Honolulu viste det seg at de måtte betale en obligatorisk såkalt «amenity fee», en avgift som skulle inkludere blant annet mulighet for å se dvd'er, spille Playstation, surfe på internett, lese lokalavisen m.m. Dette var klager ikke interessert i, men fikk til svar fra hotellet at de måtte betale denne avgiften. Avgiften utgjorde 18 USD pr. dag + skatt, totalt USD 94,25, som utgjør kr 594.

Det stemmer at denne avgiften står i spesifisert i hotellbekreftelsen, men den står nevnt på lik linje som parkeringsavgift og klager har derfor forstått det slik at dette er avgifter man betaler dersom man benytter seg av tjenesten.

Klager har ikke fått informasjon fra reisearrangør om at denne avgiften er obligatorisk. Dette til tross for at denne avgiften i følge hotellet har eksistert i over 3 år og at reisearrangørene kjenner eller burde kjenne til denne og informere sine kunder om den. Klager hadde flere ganger i forkant av reisen spurt om prisen de fikk var den endelige og om alt av innkvartering og flyturer var forhåndsbetalt. Dette ble bekreftet av reisearrangøren.

Klager krever avgiften refundert med kr 594.

Kilroy har i det vesentlige anført:

Klager var kjent med reisebetingelsene som var sendt ham 18.12.13.

Klager var også selv i kontakt med Aston Waikiki Circle Hotel den 31.12.13 og fikk tilsendt voucher. Denne voucheren ble også sendt til kunden den 07.01.14.

På denne står det spesifikt at det påløper «Daily Amenity Fee» og under «Deposit Information/ Remaining Balance» står det følgende;

«The displayed total is an estimate only and does not include any additional charges and fees that may be incurred at the hotel».

Kundene er selv ansvarlig for å lese gjennom alle dokumentene og stille eventuelle spørsmål til innhold i dokumentene de mottar.

Kilroy mener klager er blitt godt informert ved at hotellvoucheren er sendt ham to ganger og at han har hatt god tid til å stille spørsmål om denne kostnaden før avreise. Som reisebyrå er Kilroy agent for over 2.000 hoteller over hele verden og kan ikke ha detaljkunnskap om hvert enkelt hotell. De forholder seg til den skriftlige informasjonen de får fra hotellet, og som de alltid, også i dette tilfellet, videresender til kunden.

Kilroy finner ikke grunnlag for å refundere avgiften som klager måtte betale til hotellet.

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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan etter omstendighetene ikke se at klageren er feilinformert om at det påløper en «Daily Amenity Fee» på Aston Waikiki Circle Hotel. Klageren plikter å sette seg inn i de opplysningene som fremkommer av bestilling og bekreftelse.

Nemnda viser til at det faktisk at det påløper en «Daily Amenity Fee» fremgår av hotellvoucheren klageren fikk tilsendt i god tid før avreise. Nemnda er imidlertid enig i at opplysningene om avgiften burde ha stått noe mer sentralt plassert.

Avgiften inkluderer blant annet internett-tilgang og romsafe, som er noe de fleste gjester er interessert i at rommet er utstyrt med.

Nemnda må etter dette konkludere med at opplysningene om avgiften fremgikk av det materialet som i god tid før avreisen ble oversendt til klageren, og kan dermed ikke se at forholdet gir grunnlag for refusjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klageren får refundert ekstraavgifter i forbindelse med opphold på Aston Waikiki Circle Hotel.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.