

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke lå i Dubai, men i Ras Al Khaimah.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

100/15P

Tjenesteyter

Via Tours

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke lå i Dubai, men i Ras Al Khaimah.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 voksne og 2 barn under 2 år med innkvartering på Hilton Ras Al Khaimah i perioden 17.02.15 - 25.02.15.

Den 6. februar hadde klager et møte med Via Tours konsulent for å bestille reise til Gran Canaria påfølgende helg. Etter at det viste seg at det ikke var ledige plasser ble klager fortalt om en luksustur til Dubai. De ble enige om å finne tilsvarende reise, pga. manglende pass for minstemann, og fordi dette tilbudet hadde en tidsbegrensning.

Senere samme dag ble klager oppringt av konsulenten som kunne fortelle at hun hadde funnet en tilsvarende reise. Det var ikke samme hotell som i vedlegget, men likevel et femstjerners hotell i Dubai. Klager fikk se bilder av det nye hotellet og de betalte for reisen med en gang. Etter at de hadde betalt fikk de en liten gjennomgang av detaljene. De fikk beskjed om at bilturen fra flyplassen til hotellet ville ta maks 50 minutter.

Ikke på noe tidspunkt ble det sagt at hotellet i realiteten lå 12-13 mil utenfor Dubai, og ikke i Dubai som de ble forespeilet. Dette fremgår heller ikke av reisebekreftelsen eller avtalevilkårene.

Det ble avtalt at familien skulle reise på ferie til Dubai, men da de kom frem innså klager at de befant seg i Ras Al Khaimah, en by utenfor Dubai. Hensikten med reisen var å få oppleve byen Dubai. Da forutsettes det at hotellet befinner seg i Dubai, og ikke i en landsby en og en halv times biltur unna.

Klager mener hele poenget med å bestille reisen gjennom et reisebyrå som Via Tours bortfaller dersom det forventes at klager skal gå hjem og måtte kontrollere om de opplysninger konsulenten gir er korrekte. Klager stolte på det konsulenten sa, og så frem til ferie i Dubai. Klager ville aldri ha inngått denne avtalen hadde de vært klar over at hotellet ikke

befant seg i Dubai, og at det ville ta en og en halv times kjøring inn til Dubai sentrum med to små barn.

Hotellet de hadde blitt booket inn på, lå ikke hadde gangavstand til matvarebutikker eller lignende. Dette var klager avhengig av som småbarnsfamilie. De hadde ingen andre alternativer enn å spise på hotellet, som viste seg å være veldig kostbart.

Da klager tok kontakt med konsulenten dagen etter ankomst for å klage på at de ikke var i Dubai ble de, etter en del diskusjon, forsikret om at de skulle bli flyttet til et annet hotell i Dubai, så fort som mulig. Samme kveld fikk de beskjed om at hotellbyttet skulle finne sted dagen etter, men først fredag den 20.02.15 fikk klager flytte. Det ble mye frem og tilbake med transporten til det nye hotellet og det endte med at klager selv betalte kr 1.000 for transporten, til tross for at de var blitt lovet at denne skulle være inkludert.

Først fredag kveld kom de frem til det nye hotellet i Dubai. Klager mistet 3 av 7 feriedager. Det gikk 3 dager med til venting, frustrasjon og utallige kontrabeskjeder fra reisebyrået.

Klager krever kr 10.084 erstattet og taxiutgiftene på kr 1.000 samt at Via Tours dekker kostnadene på kr 4.500 forbundet med hotellbytte fra Hilton Ras Al Khaimah til Habtoor Grand Beach Resort & Spa. Dessuten krever de kompensasjon for ulempen mangelen medførte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Tourshar i det vesentlige anført:

Klager har ble innkvartert på det hotellet de avtalte da reisen ble kjøpt. Klager ble tydelig vist hvor hotellet lå i forhold til Dubai sentrum på skjermer i Via Tours butikk.

Via Tours vedlegger bilde av disken med skjermene som viser kundekonsulentens verktøy til å vise frem reisens destinasjon, samt innhold for klager. Dette ble benyttet aktivt i salget, da klager kom innom flere ganger i løpet av dagen.

De første forslagene på hotell sentralt i Dubai syntes klager ble for dyre og han ønsket vesentlig rimeligere alternativer. Kundekonsulenten fant frem alternativer basert på kundens budsjett og var tydelig oppmerksom overfor klager mht. at forslaget til hotell som lå 1 time nord for Dubai.

Turen ble bestilt etter eget ønske fra klager og på hans premisser. Klager fikk all relevant informasjon forelagt via skjermen og i bekreftelser.

Den 9. februar fikk klager tilsendt vouchere på transport og hotell. Samt informasjon om transporten. På bestillingsvoucheren fremgår:

Drop off location: Hilton Ras Al Khaimah Resort & Spa. Ras Al Khaimah

Drop-Off Area: Ras Al Khaimah.

Hilton Ras Al Khaimah Resort & Spa 5 Stars

PO Box 12298 Al Maareedh Street, Ras Al Khaimah, U.A.E

Tel. 0097172288844

Ras Al Khaimah.

Det var klager som ønsket et frivillig hotellbytte og han må således må dekke meromkostningene. Via Tour viser til sitt tilsvar hvor dette er spesifikt forklart.

«Kunden ble informert om at dette var å betrakte som et frivillig hotellbytte og følgelig måtte dekke eventuelle merkostnader ved et faktisk bytte. Kunden ble gjort oppmerksom at et bytte vil kunne føre til merkostnader, noe kunden også ble gjort oppmerksom på før bytte av hotell ble booket/gjennomført. Dog sørget konsulenten at kunden fikk refundert de siste nettene på opprinnelig booket bosted, noe som ikke er vanlig, slik at merkostnaden for kunden ved sitt frivillige hotellbytte ble vesentlig lavere. Kunden ble ikke belastet merkostnaden umiddelbart, da det ikke var avklart om kunden fikk refusjon for resterende netter på opprinnelige booket hotell.

Vi opprettholder derfor kravet om at kunden skal dekke merkostnaden ved sitt frivillige hotellbytte på NOK 4.475. »

Det vises for øvrig til brev fra Via Tours.

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 har funnet saken bevismessig vanskelig, idet påstand står mot påstand når det gjelder hvilke opplysninger som ble gitt av reisekonsulenten da reisen ble bestilt.

Nemnda finner videre at det står påstand mot påstand for så vidt gjelder presentasjonen av destinasjonen. Voucheren som ble utstedt anga imidlertid hotellet og hotellets adresse, som i dette tilfellet var Ras Al Khaimah. Det er ikke bestridt mellom partene at det ble opplyst at drosjeturen fra flyplassen ville ta ca. en time.

Det er vanskelig for nemnda å se hvilken interesse en reisearrangør skulle ha i å anbefale et reisemål som ikke passet for klagerne. Forklaringen på de misforståelser om synes å ha oppstått er muligens at klageren opprinnelig ønsket en tur til Gran Canaria for to voksne og to barn under 2 år. Verken destinasjonen eller sammensetningen av de reisende peker mot at ønsket feriemål var en storbyferie. Etter nemndas syn er det klageren som må være ansvarlig for å presentere sitt ferieønske på en slik måte at reisekonsulenten forstår hvilken type ferie han ønsker.

Uansett fremgår hotellets adresse på den voucheren klageren mottok. Hvis han hadde søkt på nettet på hotellets navn ville han ha fått relevante opplysninger om avstander, beliggenhet i forhold til Dubai city etc.

Etter nemndas syn er saken håndtert på en tilfredsstillende måte av arrangøren, som skaffet et annet hotell de siste feriedagene. Klageren slapp å betale for en full uke på de opprinnelige

hotellet, men måtte betale mellomlegget. Nemnda har merket seg at arrangøren har sagt seg villig til å betale transferutgifter mot kvittering.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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.