

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet servering av halvpensjon på annet hotell enn bestilt.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02841

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom - Economy med halvpensjon på Harmony Side Hotel by Kulabey, Side, Antalya, Tyrkia i perioden 26.05.2019 - 08.06.2019. Totalpris 7 334 kroner.

Klager hadde bestilt halvpensjon, men ved ankomst hotellet, ble klager informert om at de ikke serverte mat på Harmony Hotel. Klager hadde et vondt kne og brukte 10 minutter å gå fra hotellet til Lemas Hotel der frokosten skulle bli servert. Da klager bestilte reisen, fremgikk det ingen informasjon om at de måtte gå til et annet hotell for å spise.

De ansatte på Harmony Hotel tilbød seg å bringe mat fra Lemas. Imidlertid var dette bare ett lite utvalg og maten ville ha blitt lunken før klager fikk den servert.

Klager fikk tilbud om å bo på Lemas Hotel der de serverte halvpensjonen mot et tillegg på 1 000 kroner, noe klager takket ja til.

Klager hadde ikke valgt dette hotellet dersom de hadde blitt informert om ovennevnte ved bestilling.

Klager krever refusjon av 1 000 kroner som de betalte for å flytte.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten har anført at de først ble kontaktet av klager to dager etter hjemkomst da de fremla sin reklamasjon om at de ønsket refusjon av kr. 1.000 som de hadde betalt for

å flytte til et annet hotell. Reisegiganten ble ikke kontaktet under oppholdet og fikk ikke mulighet til å hjelpe klager på plass.

En uke før avreise sendte Reisegiganten en e-post til klager der blant annet følgende fremgikk: Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og antall stjerner skal stemme best mulig. Om det likevel er noe du er misfornøyd med når det gjelder Harmony Side Hotel by Kulabey, Side, så må du først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe, så må dere ta kontakt med Sunhotels på telefon +34 971 425588 eller Solfaktor +47 21095002 slik at vi får mulighet til å løse problemet.

Reisegigantens hotellagent Sunhotels ble heller ikke kontaktet. De hadde gjerne hjulpet klager på plass om de hadde fått mulighet.

Reisegiganten har vært i kontakt med Harmony Side Hotel som klager opprinnelig bestilte. Personalet på Harmony Side Hotel bekrefter at de serverer frokost på dette hotellet, men om gjestene ønsker, kan de også spise frokost på Lemas Suite Hotel som ligger 350 meter unna. Det at de klager ikke kunne spise på Harmony, må ha berodd på en misforståelse. Hotellet forstod det slik at klager ønsket en bedre standard og at det var derfor de ønsket å flytte.

Reisegiganten har hatt ca. 40 bestillinger på dette hotellet hittil i år og dette er den første klagen de har mottatt.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag. Hotel Harmony Side tilbyr frokost på hotellet og klager kontaktet ikke Reisegiganten under oppholdet for å informere om sin misnøye med frokosten og at de derfor ønsket å bo på Lemas Suites som - ifølge klager - hadde en bedre frokost.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Klager har krevet erstattet 1 000 kroner som ble betalt for et hotellbytte. Det fremgår av klagen at hotellbytte skyldtes at klager ikke fikk servert frokost på sitt opprinnelige

hotell, samt at det var for langt å gå til det nye hotellet for å spise frokost. Det fremgår av tjenesteyters tilsvaer at klager ikke tok kontakt med tjenesteyter før to dager etter hjemkomst og at de sånn sett heller ikke fikk anledning til å hjelpe klager på stedet. Etter nemndas vurdering er det bekreftet at det var frokostservering på begge hotell. Slik nemnda vurderer det utgjør forholdet ikke mangler ved avtalen da det var frokostservering ved begge hotell. Nemnda bemerker også at klager burde tatt kontakt med tjenesteyter på stedet slik at de ble gitt mulighet til avhjelpe. Det vises til pakkereiseloven § 26 hvor den reisende uten ugrunnet opphold må fremsette reklamasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold i sin klage.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)