

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og innkvartering ved hjemkomst.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-01178

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på «Riad Ain Marrakech», Marrakech, Marokko i perioden 17.02.2018 - 25.02.2018. Totalpris kr. 15.600.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Internett
- Beliggenhet
- Feilbooking
- Ønskemål

Reisen ble bestilt og betalt den 08.09.2017 hos Ticket Lagunen. Klager ga da særskilt uttrykk for at rammen for feiringen skulle være i «high-end segmentet» med minimum fem stjerner, hvor kun det beste var godt nok. Klager fikk en klar anbefaling av Ticket om å ta inn på «Riad Ain Marrakech», et fem stjerners sted i følge Tickets representant. Klager regnet derfor med at stedet kunne bli en eksklusiv og utmerket opplevelse i forbindelse med markering av 80-årsdagen.

Det viste seg at opplysningene om «Riad Ain Marrakech» var mangelfulle grunnet følgende forhold: «Riad Ain Marrakech» generelle standard, hygienefaktor, sanitærforhold, og kummerlige beliggenhet ble en total skuffelse. Riad Ain var tydelig nedslitt og preget av manglende vedlikehold. Varmt vann fantes knapt, og kom først etter rundt 15 minutter de dagene det var tilgjengelig.

Toalettfasilitetene/WC hadde innsyn fra sove-/oppholdsrom, uten noen form for skilleddør eller forheng. Gjennomvåte handduker og badehåndklær ble ikke skiftet før etter en rekke henvendelser. Hver morgen ble frokost av enkleste sort servert med kaffe/te, brød og jordbærsyltetøy. Spiserommet var kaldt, og varme ble først satt på etter daglig oppfordring. Rengjøring på Riad Ain var fraværende, og hadde ikke vært gjennomført på lang tid. Kopper, krus og bestikk ble samlet og håndvasket i en gryte på «kjøkkenet». I tillegg opplevde klager at det inne på Riad Ains område ble bråk og ubehageligheter fra misfornøyde gjester som følte seg lurt.

Det som ellers kunne blitt en utmerket og eksotisk opplevelse i Marrakech ble spolert av en rekke kritikkverdige forhold på «Riad Ain Marrakech». De opplevde utrygghet, uro og mangel på søvn. Klager oppfatter at Ticket på ingen måte kan ha kvalitetssikret reisen før den ble anbefalt, noe klager finner betenkelig tatt i betraktning at de bestilte en tur av ypperste klasse i god tid før avreise.

På retur til Gardermoen Lufthavn måtte klager overnatte grunnet for knapp tid til flyet til Bergen. Hotellet som Ticket hadde bestilt og var forhåndsbetalt - Gta Hotell Inrike - viste seg umulig å oppspore. Selv med grundig hjelp av flypersonale, opplysningen 1881 og INFO avdelingen på Gardemoen så klager seg nødt til å booke inn på «Park Inn by Radisson, Oslo Airport» kl. 00.00 i snøvær og -6 grader.

Etter klagers syn var manglene betydelige. Oppholdet på «Riad Ain Marrakech» derfor ble vesentlig forringet. Klager krever å få tilbakebetalt de totale kostnadene på kr. 15.600,00 pluss Gta Hotell Inrikes - som ingen kunne oppspore - kr. 1.270,00 + hotelloppholdet på Park Inn by Radisson Oslo Airport som var kr. 1.545,00. Erstatningskrav totalt kr. 16.870,00

Klager krever full refusjon av reisens pris, kr. 16.870.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisekonsulenten kommuniserte med en som hadde personlig erfaring med Marrakech da hun ikke selv hadde bodd på en riade da hun besøkte Marrakech. Hun ga klager alternativet å bo på en riade istedenfor et standard hotell. Forskjellen mellom en riade og et standard hotell ble nøye beskrevet for klager. Følgende beskrivelse fremgår: " Riade: Privateide gjestehus, ofte bestående av 5-15 rom, bygget i "hestesko form" med gårds plass/fellesområdet i midten." Selger informerte om at dette var den beste måten å oppleve det autentiske Marrakech. På grunnlag av dette valgte klager å bestille innkvartering i en riade. Klager og reisekonsulenten så sammen på mange alternative riader. På bakgrunn av informasjonen selger hadde på riadene og tilbakemeldinger fra tidligere kunde, valgte klager å bestille Riad Ain Marrakech.

Først da han kom tilbake fra reisen kontaktet klager Ticket som igjen kontaktet sin hotelleverandør SUN Hotels. De er enig i at riaden ikke er et fem-stjernes og har valgt å sette det ned til tre-stjernes. Klager har derfor fått tilbud om 40% avslag på hotellet, totalt 146 euro.

På hotelvoucheren som klager fikk med seg fremgår telefon nr. til SUN Hotels. I og med at klager ikke tok kontakt under oppholdet fikk Ticket ikke muligheten til å gjøre noe for klager på stedet, som f.eks. å få byttet bosted.

Når det gjelder returen til Gardermoen Lufthavn var klager inne for å hente sin hotelvouchertil Riad Ain Marrakech den 11.01.2018. De bestilte samtidig hotell på Gardermoen i forbindelse med returen fra Marrakech. Klager har lagt ved kvitteringen for betalingen av dette hotellet på nemndas nettsider, ikke selve voucheren på hotellet. Kvitteringen er ikke reisedokumentet. Klager var inneforstått med at voucher må vises ved ankomst Marrakech og det samme gjaldt for oppholdet på Gardermoen. Ticket anfører at følgende fremgår av Hotel Voucher:

Please present this voucher upon arrival

Clarion Airport

Hans Gaarderveg 15

Gardermoen Airport 2060

Norway

Tel: 4763949494

Fax: 4763949495

Arrival: 2018-02-24

Departure: 2018-02-25

Duration: 1 night

Room/Apts/Service:

1 Double Bed, No Smoking, Full Room and breakfast

Ticket kan ikke se at der foreligger grunnlag for full refusjon på bakgrunn av at klager ikke tok kontakt i løpet av oppholdet i Marrakech. De fikk dermed ikke muligheten til å gjøre noe for klager på stedet. Ticket anser det som klagers ansvar å sjekke at de hadde med seg de nødvendige reisedokumentene til oppholdet på Gardermoen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Pakkereiseloven § 3-2 oppstiller et krav om fullstendig og dekkende markedsføring i kataloger, brosjyrer og annet informasjonsmateriell. Disse reglene og reglene i lovens §§ 3-3 og 3-4 har et dobbelt siktemål. Reglene skal underbygge kravet til korrekt, lojalt og fullstendig opplysningsgrunnlag for publikum. Opplysningssvikt i forhold til de nevnte paragrafer gir også et aktuelt og praktisk grunnlag for mangelsvurderingen etter pakkereiseloven § 6-1. Under begrepet opplysningssvikt går både positivt uriktige,

utilstrekkelige, misvisende eller urettmessig tilbakeholdte opplysninger om forhold kunden rimeligvis bør kunne sette seg inn i.

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.

Når en kunde oppsøker et reisebyrå for å få hjelp til å arrangere en reise forutsettes det at operatøren vet hva hun selger. I dette tilfellet har operatøren innrømmet at hun var klar over at kunden ville ha en påkostet reise i forbindelse med feiringen av sin 80-års dag, og at hun viste dem brosjyrer med bilder av mange riader, blant disse av en riade som så ut som et "paradis" på bildene. Dette viste seg ikke å ha noen rot i virkeligheten. Det er uenighet mellom partene om hva som ble kommunisert om pris etc.. Klageren fastholder at han ikke ga uttrykk for at han syntes at prisen var høy, snarere tvert imot. Nemnda legger dette til grunn. Etter nemndas syn er de lite trolig at en kunde som ber om å få arrangert en påkostet ferie har en beløpsgrense pr. overnattingsdøgn på ca. 50 euro.

Så vidt nemnda kan forstå ble klageren møtt av en representant for arrangøren utenfor riaden. Da de uttrykte skepsis ble de ifølge klageren informert om at alle overnattingssteder så slik ut i Marrakech. Det er derfor forståelig at en person på 80 år, med delvis manglende mobiltelefondekning, ikke satte i gang en prosess for å forsøke å bli flyttet til et annet overnattingssted. Det er også opplyst at lederen for riaden opplyste at alt var fullbooket.

Nemnda legger til grunn at det som ble levert led av mangler, og finner at den utløsende årsaken til skaden og det mest fremtredende trekket i saken er operatørens feilinformasjon. Den førte til at klageren fikk en lite minneverdig 80-årsfeiring. Det vises til hans beskrivelse av stedet og til de vedlagte bildene.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris. I tillegg finner nemnda at han bør få refundert det som ble betalt for et hotellrom han ikke fant frem til. Han var i besittelse av en kvittering som ikke anga noe hotellnavn. Ticket har i sine bemerkninger til nemnda kun referert til hvordan teksten i en voucher ser ut. Nemnda vet ikke om Ticket i det hele tatt utleverte noen voucher til klageren. Hotelloppholdet ble bestilt etter selve reisen. Ticket har ikke fremlagt noen kopi av en eventuell voucher. Klageren har fremlagt kvittering på at han betalte kr. 1.270 for det rommet som ikke ble benyttet. Nemnda kan imidlertid ikke se at han i tillegg skulle ha krav på å få refundert det han betalte for overnatting på Park Inn.

Etter dette anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på kr. 7.800 samt får refundert kr. 1.270, til sammen kr. 9.070.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris, kr. 7.800, samt får refundert for en hotellovernatting, kr. 1.270, totalt kr. 9.070.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)