

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet stengt hotell.

Dato

17.08.2017

Saksnummer

2017-00714

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Bluesense Mar Mentor, La Manga, Spania i perioden 09.07.2016 - 16.07.2017. Totalpris kr. 18.336.

Ved ankomst var hotellet stengt og klager ble innkvartert på Senator Mar Menor Gold and Spa Resort. Dette hotellet lå 3 km fra strand og by, mens Hotel Bluesense Mar Mentor lå sentralt i forhold til by og strand. De ble lovet nytt hotell søndag, tilsvarende det de hadde bestilt. Etter flere SMS til Solfaktor og telefoner til Sunhotels, uten at noe skjedde, ordnet klager med nytt hotell selv.

Klager ønsket hotellkostnaden refundert, men i ettertid har de fremlagt ønske om å heve kjøpet og få hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten anfører at de ikke var orientert om at Bluesense Mar Menor var stengt. Klager ble booket om til Senator Mar Menor som også er et 4 stjerners hotell.

Klager tok toktakt med Reisegiganten 9. juli. Fordi de har stengt i helgene, ble de overført til hotellagenten Sunhotels. En uke før avreise ble klager informert om følgende: "Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med deres hotellformidler Sunhotels på telefon eller Solfaktor (08:00-16:30) slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet."

Sunhotels ble informert om situasjonen. Dessverre var det vanskelig å komme i kontakt med andre hotell på en søndag, men Sunhotel gjorde sitt beste for å fremskaffe et annet bosted.

Den 10.07.2016 kl. 15.19 fikk Reisegiganten en sms fra klager der de skriver at de har sjekket ut og funnet bosted på egen hånd.

Den 14.07.2016 fikk klager refundert kr. 2.997, noe de ikke var fornøyde med. Klager tok på nytt kontakt med Reisegiganten den 17.07.2016 og det ble utbetalt kr. 1.564. I ettertid har Reisegiganten utbetalt ytterligere kr. 707 slik at de har refundert hele hotellkostnaden, totalt kr. 5.268.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument.

Partene er enige om at det hotellet klageren hadde bestilt var stengt da gjestene ankom. For nemnda er det uten betydning for vurderingen at Reisegiganten ikke visste om at hotellet ikke hadde åpnet for sesongen. Kundene betaler for at arrangøren skal ha kunnskap om den varen som selges. Det hadde man åpenbart ikke i dette tilfellet. Reisegigantens kontor var også stengt, og klageren tok, som anvist, kontakt med hotellagenten på stedet. Denne skaffet rom på et hotell med en helt annen beliggenhet enn det klageren hadde bestilt.

Klageren var ikke tilfreds med det. Da det etter flere henvendelser viste seg at det ville ta tid å finne et annet bosted, sjekket klageren ut av hotellet og fant et annet hotell for resten av oppholdet. Etter en lang korrespondanse med arrangøren har klageren i flere omganger fått refundert beløp, slik at han nå har fått refundert det beløpet som arrangøren anfører utgjør hele hotellkostnaden, nemlig kr. 5.268. Klageren krever å få heve kjøpet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren mer eller mindre fikk ødelagt to feriedager med korrespondanse og annen kontakt med arrangøren og hotellagenten, med å bli plassert på et hotell som ikke svarte til det han hadde bestilt og med selv å skaffe seg, og flyttet til, et akseptabelt alternativ.

Nemnda kan ikke se at forholdet ligger slik at det er grunnlag for å heve kjøpet. Nemnda anbefaler imidlertid at klageren gis en kompensasjon for de ødelagte feriedagene. Klageren betalte kr. 18.336 for en ukes ferie. To feriedager utgjør 2/7-deler av reisens pris, som avrundet utgjør kr. 5.250.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren refunderes 2/7-deler av reisens pris, avrundet til kr. 5.250,-, i tillegg til det beløpet som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørlie (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)