

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever kompensasjon for mangelfull informasjon om hotellet.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

210/15P

Tjenesteyter

Expedito

Saken gjelder:

Klager krever kompensasjon for mangelfull informasjon om hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for sin datter og hennes venninne med innkvartering i et dobbeltrom på Axel Hotel Barcelona & Urban Spa med frokostbuffé i perioden 12.07.15 - 16.07.15.

Ved ankomst oppdaget de at hotellet var spesielt rettet mot «Gay Couples». Klager mener at dette burde vært tydelig opplyst fra Expedia. Klager bestilte hotellet kort tid før reisen og mener at det ikke kan forventes at han skulle undersøke hvordan hotellet ble beskrevet på andre nettsteder enn den beskrivelsen han fikk fra Expedia.no. Hverken i løpet av telefonsamtalen med reisekonsulenten fra Expedia eller i informasjonen deres var det nevnt noe spesielt om at hotellet var rettet mot homoseksuelle.

Klager har i ettertid sett på hotellets egen hjemmeside og det er tydelig opplyst der. «Dekorasjoner» rundt i hotellet som tydelig henviser til hvem dette stedet er myntet på, var bare en del av helhetsoppfatningen fra klagers datter og hennes venninne, som synes at dette var høyst uventet og upassende for dem.

Expedia.no ble kontaktet mens klagers datter og hennes venninne var i Barcelona, i håp om at de skulle få bytte hotell, men dette fikk de ingen respons på fra Expedia.no.

Det ble ordnet med frokost fra hotellets side mens de var i Barcelona.

Klager krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Expedia.no har i det vesentlige anført:

Expedia.no beklager at hotellet ikke var som forventet. Reisekonsulenten bekrefter at hotellet er rettet mot en spesiell type kunder, men ikke eksklusivt for denne kundegruppen.

Expedia.no mener at klager hadde mulighet å sjekke dette på deres nettsider via anmeldelser fra tidligere kunder, samt at denne informasjonen også fremkommer på tripadvisor.no.

Expedia.no har ikke tilbudt noen kompensasjon, men ber klager sende kvitteringer dersom de ikke fikk frokost som bestilt.

Det vises for øvrig til brev fra Expedia.no.

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.

Expedia har bekreftet overfor de reisende at hotellet de ble innkvartert i er spesielt rettet inn mot homofile par. Nemnda legger til grunn at dette ikke fremgikk av Expedias hotellbeskrivelse, men at det var mulig å innhente opplysninger om dette ved å gå inn på hotellets nettside eller på omtaler av hotellet.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, de to reiselivsrepresentantene og representantene fra Forbrukerrådet, legger til grunn at hotellets egen beskrivelse, samt andre omtaler av hotellet, beskriver at hotellet er spesielt rettet inn mot homofile, men at det også er heteroventlig. Nemndas flertall er av den oppfatning at jo flere opplysninger som foreligger om et hotell og dets spesifikasjoner, jo bedre grunnlag vil forbrukerne ha til å treffe et ønsket valg av hotell. Det faktum at hotellet er spesielt rettet inn mot homofile vil kun ha den faktiske konsekvens at hotellet sannsynligvis vil ha et høyere antall besøkende med homofil legning, enn hva som er statistisk normalt på hoteller uten en slik spesiell innretting. Nemndas flertall kan ikke se at manglende opplysning om at hotellet er spesielt rettet inn mot homofile par utgjør en mangel ved pakkereisen som berettiger til et prisavslag. Det faktum at man som gjest på et hotell med 18-årsgrense blir eksponert for bilder/kunst som viser nakenhet, må etter nemndas flertalls oppfatning være innenfor det akseptable objektivt sett. Dersom klagerens rom var utstyrt med slike bilder og dette var et uønsket interiør, antar flertallet uansett at hotellet eller arrangøren, ved henvendelse, kunne sørget for å fjerne eller tildekke disse bildene midlertidig. Nemndas flertall kan etter dette heller ikke se at manglende opplysninger om at det finnes slike bilder på hotellet kan berettige til et prisavslag.

Nemndas mindretall, nemndas leder, ser det slik at de opplysningene som anses for å være relevante for kunden bør fremgå av Expedias egen hotellbeskrivelse. Nemndas leder er av den oppfatning opplysningen om at hotellet spesielt retter seg mot homofile er en relevant opplysning å gi. Det vises til at turoperatørene ser det som relevant å opplyse om at enkelte hoteller passer spesielt for barn. Det opplyses også om at enkelte hoteller har 16 eller 18 års grense og at disse passer spesielt for voksne

reisende som ønsker en stille og rolig ferie. Etter lederens syn ble det gitt mangelfulle opplysninger på Expedias nettsider, og en slik opplysningssvikt bør etter lederens syn føre til et prisavslag.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt et prisavslag til klageren.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN, Ving Norge 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.