

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romstype, flytting og støy.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00930

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet med ett soverom på Aqua Sol, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 10.02.2018 - 21.02.2018. Totalpris kr. 14.610.

Klager bestilte en leilighet i et rolig område av Puerto Rico. Da de kom frem, fikk de først beskjed om at hotellet var fullt, men de ble til slutt plassert i et veldig lytt rom på en ende av hotellet. Alle leilighetene på Aqua Sol er sydvendte med solrik veranda og utsikt mot havet, mens det rommet klager fikk tildelt, var vendt mot øst, hadde ingen utsikt og lite sol.

Hotellets restaurant var stengt og resepsjonen var kun åpen av og til.

Klager ble flyttet til Marina Elite i Arguineguin 13.02.2018, men her var det bråkete og mange gjester. I tillegg ble de plassert like over rundkjøringen/hovedveien. Det var ikke mulig å føre en samtale på balkongen når trafikken var på det verste. Ticket viser til at klager hadde flere valg før de ble flyttet til Marina Elite, men det stemmer ikke. Det var karnevalstid og lite eller ingenting ledig. Ticket mener de var "heldige" som ble oppgradert, men klager er ikke enig i det da rommene på Aqua Sol var helt OK. Et hotell med støy som Marina Elite var det siste de ville valgt når de skulle slappe av. Klager hadde dessuten venner som bodde i Puerto Rico som de skulle feriere sammen med og det ble ganske tungvint å ta taxi inn til Puerto Rico.

Ticket hadde ikke åpent lørdag og søndag, så klager fikk først klaget mandag.

Klager krever refusjon av halve reisens kostnad, kr. 7.305. De har kun fått refundert kr. 913 fra Ticket.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom Gran Canaria 10.02.2018 og tok først kontakt med Ticket 12.02.2018. Dersom klager hadde tatt kontakt ved innsjekking, så hadde det vært mulighet for raskere hjelp på plass.

Klager legger i sin klage vekt på at hun ikke kom i kontakt med Ticket pga. begrensende åpningstider. Ticket viser til sine reisevilkår hvor følgende fremgår når det gjelder avvikelser eller feil i produktet:

10. Avvikelser eller feil i produktet

10.0.1 Dersom ikke alt er som forventet, må du forsøke å få hjelp til å løse problemet på plass. Påpeker du ikke problemet omgående, innebærer det at vi ikke får mulighet til å hjelpe deg med å rette opp i feilen og da er det vanskelig å få erstatning når du kommer hjem. Du påpeker feilen på plass eller ved å kontakte respektive leverandør. Kontaktinformasjon finner du som regel på din voucher. På klagers hotell voucher fremgår både telefonnummer og mail adresse til Tickets hotell-leverandør "IMPORTANT INFORMATION: Sunhotels T: 0034 971 425588 (agent@sunhotels.com) *IMPORTANT! Reception has limited opening hours from 09.00-20.00"

Ticket anfører at klager fikk tilbud om å flytte til Marina Elite, et 3+ hotell i Arguineguin den 13.02.2018 da det ikke var andre leiligheter ledige i Puerto Rico. Klager fikk som kompensasjon en ettroms leilighet med all inklusive, en oppgradering fra Aqua Sol som er et 2 stjerners alternativ. De har også fått tilbake mellomlegget for de tre nettene de bodde i en studio/ettromsleilighet istedenfor en 2-romsleilighet på Aqua Sol, kr. 913.

I Tickets beskrivelse av Aqua Sol fremgår det at det er en bar på hotellet, men ikke at det serveres mat eller at hotellet har restaurant.

Når det gjelder støy fra nærliggende hovedvei, kunne klager undersøkt med resepsjonen om det var mulighet for å bytte til et annet rom i løpet av ferien.

Ticket anser at de har hjulpet klager med å avhjelpe mangelen allerede første dag de tok kontakt. Klager har også fått kompensasjon for de nettene de bodde på feil romstype. Klager fikk tilbud om å akseptere nytt hotell eller refusjon av ubenyttede hotellnetter. Klager valgte å flytte til Maria Elite en oppgradering med all inklusive.

Ticket viser til § 6-2. Avhjelp av mangler, prisavslag:

Er pakkereisen mangelfull, kan kunden kreve at manglene blir avhjulpet når det kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for arrangøren. Tilbyr arrangøren å avhjelpe mangelen, kan kunden ikke kreve prisavslag eller heve avtalen hvis avhjelpen skjer innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden.

Ticket har refundert kr. 913.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Partene er ut til å være enige om at klageren ikke fikk den leiligheten som var bestilt – og som hun hadde betalt for - ved ankomst 10. februar 2018. Ticket hevder at hun ikke påpekte problemet omgående. Ticket holder stengt i helgen, men viser til at klageren kunne ha ringt et nummer med spansk retningsnummer til reisebyråets agent. Det er opplyst at dette nummeret "has limited opening hours". Etter nemndas syn er dette ikke en tilfredsstillende behandling av reklamasjoner som det haster med fordi kunden allerede befinner seg på feriedestinasjonen. Nemnda finner at reklamasjonen ble fremsatt så snart det var anledning til det.

Fordi det ikke var andre ledige leiligheter ble klageren etter tre dager flyttet til et hotell med noe høyere rating og med mat inkludert. Hotellet hadde mye bråk og mange gjester. Der fikk de et rom som lå meget støyutsatt til. Det vises til klagerens beskrivelse. Flyttingen vanskeliggjorde og fordyret dessuten kontakt med venner som bodde i Puerto Rico.

Tickets syn er at klageren da kunne ha henvendt seg til resepsjonen for muligens å få en leilighet som lå mindre støyutsatt til. Nemnda er ikke enig i det. Det må kunne forutsettes at gjester som flyttes fra det hotellet de hadde bestilt fordi dette antagelig var overbooket, blir plassert i en leilighet hvor det er mulig å føre en samtale på balkongen uten at man overdøves av trafikkstøy. Det er dessuten etter nemndas syn ikke akseptabelt å måtte flytte flere ganger i løpet av et 10 -11 dagers opphold.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren har krav på prisavslag. Nemnda legger til grunn at man neppe oppholder seg i en leilighet på dagtid og at trafikken var mindre på kvelds- og nattetid.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på 30% av reisens pris for de dagene oppholdet på Marina Elite varte. I tillegg kommer kr. 913 som er erstatning for en vare som ikke ble levert. Avrundet blir beløpet inkludert erstatningen kr. 4.113.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag/erstatning på kr. 4.113, til fratrekk kommer kr. 913 dersom beløpet er utbetalt.

Nemndas representanter

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