

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og feil hotell.

### Dato

19.06.2018

### Saksnummer

2018-00958

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise til med innkvartering i et dobbeltrom på Ambassador City Jomtien, Jomtien Beach, Bagkok, Thailand i perioden 29.01.2018 - 08.02.2018. Totalpris kr. 14.198.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Beliggenhet
- Feilbooking
- Ønskemål

Da klager bestilte turen fikk de opplyst at de bestilte ett 4-stjerners hotell, Ambassador City Jomtien. Bildene som de reklamerte for i annonsen så veldig fine ut, og klager bestemte seg for å gå for denne pakken.

Da klager ankom hotellet, viste det seg at de ikke skulle bo på hotellet som de reklamerte for, Ocean Wing som vist på bilder i Reisegigantens annonse. De ble passert på et annet hotell som heter «Inn Wing», som ble kategorisert av de som jobbet på området til 1 - 2 stjerner. Klager hadde fått noe helt annet enn det de betalte for, noe Reisegiganten har innrømmet i etterkant. De klaget da de kom ned og det tok fire dager før klager fikk byttet til det hotellet de egentlig skulle ha.

Klager anfører at halve turen «ødelagt», da de bodde på et skittent, stusselig og ekkelt hotell med elendig service, dårlig standard og meget dårlig renhold fra de sjekket inn til de dro på det andre hotellet. Klager følger seg lurt og ønsker kompensasjon for de

fire dagene de måtte bo på det dårlige hotellet. Klager måtte selv legge ut for det nye hotellet, som de fikk igjen av Reisegiganten etter at de kom tilbake til Norge.

Dette var en veldig slitsom og stressende situasjon for klager og de brukte mye tid og krefter på å diskutere med Reisegiganten og bytte til det hotellet de faktisk hadde bestilt.

Klager er ikke tilfreds med kompensasjonen på kr. 2.649 og krever tilbakebetalt 50% av reisens pris, totalt kr. 7.098.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ambassador City Jomtien er et stort hotellresort som består av flere bygninger: OCEAN WING, MARINA TOWER WING, GARDEN WING og INN WING

Reisegiganten har bilder fra utvalgte rom i sin hotellbeskrivelse. Dette gjelder også rommet som klager fikk tildelt ved ankomst. Klager så bilder av rommet før de bestilte reisen.

I bestillingsprosessen opplyste de ikke at standard dobbeltrom ligger i delen som heter Inn Wing. Disse rommene holder lavere standard enn for eksempel rommene i Ocean Wing. Klager bestilte det rimeligste rommet Reisegiganten solgte. De kunne velge mellom ulike romkategorier i bestillingsprosessen.

Klager kunne likevel benytte fasilitetene som er utenfor bygningen som heter Ocean Wing. Alle fasiliteter kan benyttes uansett hvor man bor. Etter at klager kontaktet Reisegiganten, ble han informert om at det var en feil som førte til at det ikke ble opplyst om hvilken bygning de ulike romkategoriene hørte til.

Klager ankom 30. januar tidlig om morgenen og de kontaktet Reisegiganten først 1. februar, to dager etter ankomst, om at de var misfornøyd med rommet som de mente ikke tilsvarte 4 stjerner. Dette rommet har enklere standard enn mange andre rom på hotellet. Men fasilitetene hotellet tilbyr tilsvarer fire stjerner.

Klager fikk hjelp umiddelbart etter at reisearrangøren ble gjort oppmerksom på problemet. Samme dag fikk de vite at de kunne få flytte til en annen del av hotellet med bedre romstandard. Reisegiganten skulle stå for kostnaden. Klager hadde i den forbindelse et utlegg på kr. 3.194 som de har fått refundert. Siden hotellet var fullbooket fikk de ikke flytte før den 03. februar 2018.

Reisegiganten har nå stoppet salget på dette hotellet frem til opplysninger om hvilke bygninger de ulike rommene ligger i kommer frem for kunden.

Reisegiganten kompenserte klager først med fire hotellnetter som utgjør kr. 1.035. Da de ikke var fornøyde med denne kompensasjonen, utbetalte de ytterligere kr. 1.614. Totalsummen på kr. 2.647 tilsvarer to dagsandeler av reisens grunnpris. Fra klager kontaktet Reisegiganten til de fikk nytt rom på hotellet tok det to dager.

Reisegiganten har utbetalt totalt kr. 2.649 i kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **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 enige om at det ikke fremgikk av bestillingsprosessen at det rommet klageren bestilte lå en fløy av hotellet med lavere standard enn rommene på Ocean Wing. Klageren var derfor i god tro med hensyn til at han skulle bo på et firestjerners hotell.

Han klaget på stedet to dager etter ankomst og fikk bytte rom fire dager etter ankomst fordi hotellet var fullbooket. Nemnda kan da ikke se at det er noe grunnlag for å ikke gi prisavslag for alle dagene som ble tilbragt i Inn Wing, ettersom det ikke var mulig å tilby et bedre alternativ før etter fire dager. Alle punktene i klagen gjelder forhold knyttet til rommet på Inn Wing.

Spørsmålet blir etter dette hvilket prisavslag mangelen bør føre til.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris for de fire første dagene, hvilket tilnærmet tilsvarer det avslaget som allerede er utbetalt.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er utbetalt av arrangøren.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)