

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02476

Tjenesteytere

Fotefar Temareiser

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte temareise til Færøyene for to personer i perioden 10.07.2017 - 14.07.2017. Totalpris kr. 29.980.

I følge informasjon fra Fotefar skulle klager bo på hotell Hafnia, men ved ankomst ble dette endret til hotell Torshavn. Klager anfører at det på forhånd ikke var informert tydelig om denne endringen, og at det innebar en standardsenkning fra et firestjerners til et trestjerners hotell.

Videre anfører klager at rommene på hotell Torshavn hadde svært ulik standard, og klagers rom var trangt – blant annet med dobbeltseng skjøvet inn i et hjørne slik at det bare var mulig å komme ut av inn av sengen fra en side. Klager informerte og klaget på dette til reiselederen. Han gjorde sitt beste for at klager skulle kunne bytte til et bedre rom, men det viste seg å være umulig.

Klager har følgende kommentarer til Fotefars tilsvaer:

1. Klagers revmatiske plager, som blant annet fører til morgenstivhet og betente ledd, er til vanlig ikke et problem på reise og ved hotellopphold. Disse helseopplysningene anså klager derfor ikke som relevante for Fotefar og oppholdet på Færøyene. Klagers erfaring er at hoteller med "god standard" ikke plasserer en smal dobbeltseng i hjørnet på hotellrommet; det vanlige er at man kan gå ut og inn av sengen fra to sider.

2. Fotefar hevder at reiselederne ikke hadde satt seg inn i papirer som viste hvilke hotell de skulle til. Klager som var tilstede da hotellendringen ble oppdaget, fikk følgende reaksjon og informasjon fra de to reiselederne: De var opprørte over endringen og sa omtrent dette: "Fotefar har bare klippet og limt. - De har endret hotell uten å gi oss beskjed."

3. I motsetning til det Fotefar antyder i sitt tilsvaer, har klager lest alle tilsendte papirer. I summen av disse var hotell Torshavn avvirket og hotell Hafnia det som ble gjentatt flere ganger. På bakgrunn av det trakk klager konklusjonen at det var Hafnia som skulle være gruppens hotell.

4. Klager er klar over at reiseselskaper/arrangører av gruppereiser får andre priser enn privatpersoner. Det er, etter klagers syn, informasjon å hente fra hotellenes nettsteder og andre omtaler av hotellene. Et enkelt nettsøk viser at Hafnia omtales som "meget godt/godt, får fire stjerner" osv, mens Torshavn (hotell Havn) høyst beskrives som "tilfredsstillende". Dette kan gi grunnlag for å si at det er standardforskjell på de to hotellene, og det er klagers erfaring at hotellstandard ofte har sammenheng med pris. Beliggenhet virker selvsagt også inn, men som Fotefar selv bemerker i sin kommentar, så er begge de to hotellene plassert sentralt i Torshavn.

Klager krever en kompensasjon på totalt kr. 2.400 som tilsvarer mellomlegget mellom lovet hotellstandard og det de fikk, kr. 300 per person per døgn i 4 døgn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Punkt 1: Avvik fra avtalt/bekreftet hotell

Klager mener de ble plassert på feil hotell i forhold til hva som ble lovet i turbeskrivelsen.

Det ble oppdaget at det i infobrevet som ble sendt ut med faktura 10. mai og som vedlegg i mail 3. juli er skrevet feil navn på hotell. Infobrevet ble kopiert og utarbeidet ut i fra informasjonen Fotefar sendte ut på samme tur året før, og navnet på hotellet ble ikke blitt oppdatert. Feilen ble heller ikke oppdaget av Fotefar i ettertid av utsendingen. Det var vedlagt et detaljprogram i mailen tilsendt 3. juli, der det står riktig informasjon om hotell: "Vi sjekkar i første omgang inn bagasjen på Hotel Torshavn, Torsgøta 4". Fotefar anfører at det ut ifra klagen, ikke ser ut som om klager har lest dette programmet. Dersom klager hadde stilt spørsmål til og gjort Fotefar oppmerksom på dette ved utsending av informasjonen, kunne de allerede da fortalt at dette kun var en skrivefeil, og at gruppen skulle bo på Hotel Torshavn. Hotel Hafnia hadde ikke ledige rom til hele gruppen i 2017 og Fotefar valgte dermed Hotel Torshavn. Dette ble avgjort lenge før klager bestilte turen.

Årsaken til at reiselederne ga bussjåføren feil hotelladresse ved ankomst Færøyene, slik at de måtte ut og inn med bagasjen i bussen, var at reiselederne kun hadde gått ut fra infobrevet, og ikke lest detaljprogrammet og aktivitetslisten, som de får med seg på reisen og er pliktige til å lese før avreise. Dette skal ikke skje og Fotefar tar dette til etterretning. Gruppen havnet likevel til slutt på det hotellet de opprinnelig skulle bo på, som er hotel Torshavn.

Fotefar viser til at det alltid står "med atterhald om endringar" - med forbehold om endringer - i alle deres program, i tilfelle det oppstår situasjoner der Fotefar må endre på reservasjoner eller aktiviteter. Dette stod også i programmet for denne turen.

Punkt 2: Avvik fra avtale om hotellstandard

Fotefar anfører at klager poengterer at de lover «sentrale hotell med god standard» i sine program. Både hotel Torshavn og hotel Hafnia er klassifisert som 3-stjerners hotell på sine hjemmesider, og dette er det Fotefar baserer seg på ved vurdering av hvilke hotell vi skal bruke. Fotefar karakteriserer et 3-stjerners hotell som god standard. Fotefar har brukt begge disse hotellene tidligere, og aldri fått klager om hotellstandard fra andre kunder. Hotellene ligger 170 meter fra hverandre. Fotefar karakteriserer begge hoteller også som sentrale hoteller. Det at klager fikk et dårlig rom og hadde en uheldig plassering av sengen, er ikke noe Fotefar kan gjøre noe med på forhånd. Som klager skriver forsøkte reiselederen å ordne opp i dette etter beste evne. Fotefar fikk ingen beskjed om at klager hadde en revmatisk sykdom. De måtte ha fått beskjed om dette på forhånd dersom det skulle tilrettelegges for slike tilfeller.

Punkt 3: Avvik i pris på de to hotellene

Fotefar har egne avtaler om pris med både Hotel Torshavn og Hotel Hafnia. Disse prisene er ikke basert på det som selges for private via hjemmesiden deres eller reiseoperatører som booking.com, men går ut fra hvor store grupper Fotefar har og hvor ofte de besøker hotellene. Fotefar Temareiser bestilte rom på hotel Torshavn 8. september 2016, og denne bestillingen ble lagt til grunn i totalprisen som klager fikk oppgitt ved bestilling 7. november 2016.

Oppsummering:

Det var en skrivefeil i infobrevet som ble sendt ut med faktura 10. mai og i mail 3. juli, som ikke ble oppdaget av Fotefar. Det ble også sendt ut et detaljert program til alle deltakere 3. juli, med det riktige navnet på hotellet. Klager har kun lest infobrevet og ikke detaljprogrammet. Pris og opprinnelig bestilling mellom Fotefar og samarbeidspartner Hotel Torshavn har alltid vært den samme. Prisdifferansen klager viser til finnes ikke, da prisen klager betalte, alltid har vært med utgangspunkt i Hotel Torshavn.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotefar Temareiser.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel normalt ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Nemnda har lest igjennom de tilsendte dokumenter. Det fremgår at arrangøren reserverte 21 dobbeltrom og 10 enkeltrom på Hotell Torshavn ved mail av 8. september 2016. I informasjonsbrev om turen av 10. mai ser det ut til at man brukte det samme materialet som året før, hvor hotellvalget var et annet, nemlig Hotell Hafnia. Det sammen skjedde i et vedlegg til en mail datert 3. juni. Som en pdf-file til denne mailen er det imidlertid vedlagt et detaljert program hvor det fremgår at hotellet man skal bo på i juli 2017 er Hotell Torshavn.

Spørsmålet er om dette kan anses for å utgjøre en mangel som bør føre til prisavslag.

Det er ingen tvil om at det i to av skrivene er gitt feilaktige opplysninger om hotellet. Nemnda har for ordens skyld sett på prisene på de to hotellene pr. 21. november 2017. Prisforskjellen er noe over kr. 100 per rom per natt. Nemnda vet ikke hva slags avtale som inngås med hotellene når reiser planlegges lang tid i forveien, og har ingen forutsetning for å mene noe om prisdifferansen mellom hotellene under slike forhandlinger.

Under enhver omstendighet finner nemnda at forholdet, som nok teknisk sett utgjør et avvik, ikke når opp til den relevans terskel som må kreves for å konstatere at det foreligger en mangel som kan føre til prisavslag.

I hoteller er det rom av ulik størrelse. Klageren var antagelig uheldig og fikk et relativt lite rom. Heller ikke det kan anses som en mangel som kan føre til prisavslag så lenge hun fikk et rom som var beregnet til bruk av to personer. Klagerens helsemessige utfordringer var ikke kjent for arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)