

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da hotellet ikke lå nær strand og ikke svarte til det klager hadde forventet av et hotell for en sol- og badeferie.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

79/16P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da hotellet ikke lå nær strand og ikke svarte til det klager hadde forventet av et hotell for en sol- og badeferie.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte flyreise og hotellopphold på Hotel Axel Beach Maspalomas for seg og sitt reisefølge til Maspalomas, Gran Canaria. Men pga. sykdom måtte hennes reisefølge avbestille. Klager fikk endret flybillettene slik at hun fikk reist med barnebarnet på nesten 15 år. Hotellet hun opprinnelig hadde bestilt var kun for voksne og det eneste alternativet var Hotel Atlanta i Las Palmas, Gran Canaria den samme perioden 20.02.16 - 05.03.16.

Klager mener hun ble tilbudt hotell på stranden i Las Palmas. Men hotellet lå i en bakgate og ikke på stranden som opplyst av Ticket. De hadde utsikt mot en fabrikk som lå 4 meter fra vinduet. Atlanta var et overnattingshotell uten fasiliteter. For å spise frokost måtte de ut på gaten og ned til en liten kafé. Klager bestilte et hotell for sol- og badeferie og fikk ikke det hun hadde forventet.

Den 26.02.16 fikk de tilbud om et nytt hotell mot å betale tillegg i prisen. Klager mener Ticket burde ha funnet et rimeligere hotellalternativ eller forklart at det ikke var mulig å finne et tilsvarende hotell til den prisen de opprinnelig hadde betalt for reisen til Maspalomas. Da kunne klager ha hatt beløpet til gode til en senere tur eller fått tilbakebetalt det innbetalte beløpet for innkvarteringen.

Klager krever at de skal betale for de reelle utgiftene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Ticket den 18.02.16 fordi hennes reisefølge var blitt syk og ikke kunne reise. Klager ønsket at hennes barnebarn på 15 skulle være med istedenfor.

I og med at det hotellet klager opprinnelig hadde bestilt, kun var for voksne, måtte Ticket se om det var andre muligheter for overnatting. Det var ingen muligheter i Maspalomas i den samme prisklassen som klager opprinnelig hadde bestilt. Det eneste alternativet Ticket fikk opp var Hotel Atlanta i Las Palmas. Tickets selger understreket at hun ikke kjente hotellet personlig og at hun ikke hadde flere opplysninger om hotellet enn det som var beskrevet fra leverandøren. Beskrivelsen av hotellet ble sendt klager og Ticket ba henne lese beskrivelsen for å se om hotellet passet for klager.

Ticket informerte klager om at hotellet lå 150 meter fra stranden, noe som også fremgikk av hotellbeskrivelsen som klager fikk oversendt den 18.02.16.

Ticket er et reisebyrå, ikke en turoperatør. De har ikke guider eller representanter på reisemålene. Ticket kan kontaktes via telefon eller e-post under oppholdet, samt at deres hotelleverandør kan kontaktes per telefon 24. timer i døgnet. Telefonnummeret fremgår på kundens voucher.

Ticket ble kontaktet den 23.02.16 med informasjon om at klager ikke ønsket å bo på Hotel Atlanta fordi hotellet kun hadde forretningskunder og manglet fasiliteter som restaurant og basseng. Ticket viste til at klager allerede hadde fått informasjonen om hotellet oversendt og hadde akseptert det som fremgikk av hotellbeskrivelsen.

Ticket fant et annet alternativ til klager f.o.m. 26.02.16, Exe Las Canteras Hotel mot et mellomlegg på kr 5.508. Klager valgte å flytte dit.

Klager stod fritt til å avbestille reisen da reisefølget ble syk og få tilbake deler av det innbetalte beløpet, bortsett fra flyreisen som ikke var refunderbar. Klager valgte imidlertid å takke ja til innkvartering på Hotel Atlanta. Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for refusjon.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

Nemnda bemerker:

Hvis man har privat reiseforsikring kan som hovedregel en tur avbestilles ved sykdomsforfall. Utleppet blir som regel refundert i sin helhet hvis den man skal reise sammen med blir syk. Nemnda vet ikke om klageren hadde slik forsikringsdekning. Det er et faktum at hun valgte gjennomføre reisen, og at hun som reisefølge tok med sitt barnebarn på 15 år.

Ticket har opplyst at hotellbestillingen ikke kunne opprettholdes, da Axel hoteller kun er for voksne gjester. Klageren fikk oversendt detaljer om det hotellet som var tilgjengelig, nemlig hotell Atlanta i Las Palmas. Ticket opplyste om at de ikke hadde noen nærmere kjennskap til stedet enn det som fremgikk at det prospektet klageren fikk tilsendt. Etter dette valgte hun å bestille opphold på det hotellet hun senere har uttrykt misnøye med. Nemnda er enig med Ticket i at det tydelig fremgår av hotellets nettside at dette er et hotell som er beliggende til en gate og ikke til en strand, og at det ikke er avbildet noe svømmebasseng. Etter nemndas syn har klageren fått det hotellet hun betalte for.

På grunn av misnøye med hotellet, ba klageren Ticket om å finne et annet hotell de siste dagene av oppholdet. Det ble funnet et hotell som var dyrere. Det var klageren i

utgangspunktet innforstått med. Ticket har i ettertid satt opp et økonomisk oversikt som viser hva som er betalt for de forskjellige elementene i reisen.

Klageren har valgt å bestille reise og opphold gjennom reisebyrået Ticket og har i og med dette valgt å betale de priser reisebyrået oppnår gjennom sine kontakter. Prisene var oppgitt før hun bestilte reisen. At det er mulig å få et rimeligere opphold ved å bestille hotellrom på stedet eller gjennom andre nettsteder gir ikke et relevant sammenligningsgrunnlag. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på refusjon av noe av det innbetalte beløp.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis refusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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.