

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om at USATours dekker merutgiftene for flytting grunnet dårlig hotellstandard, samt kompensasjon for tjenester de ikke fikk.

### Dato

21.04.2017

### Saksnummer

2016-00058

### Tjenesteytere

USA Tours

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 10 personer med innkvartering på Pennsylvania hotel i New York i perioden 30.09.2016 - 04.10.2016. Totalpris kr. 92.392.

Klager anfører at USATours bestilte et ubeboelig hotell til klager som de ved bestilling ble forsikret om var ok. Det var skittent, rustent, fukt, hasjrøyk/lukt, dårlig vedlikehold og service, manglende aircondition og støy.

Klager har anført at de ikke ønsker å betale kr. 10.935 som de har fått krav om fra USATours.

Hotellet var ubeboelig og klager måtte stå opp midt på natten for å ringe USATours. Mye tid gikk med til å ordne opp og flytte til nytt hotell. Først dag og natt var ble ødelagt. Klager mener han brukte like mye tid på å korrigere USATours sine feil som de hadde brukt på å booke hotell selv. Da hadde de pga. informasjon på TripAdvisor, ikke bestilt rom på Pennsylvania hotel.

Klager anfører at USATours ikke klarte å bestille bord på restaurant Locanda Verde. Klager forhåndsbestilte selv hos et par restauranter uten problem. Klager anfører at dersom de hadde bestilt bord selv, ville dette høyst sannsynlig gått i orden.

Klager mener at transporten fra flyplassen til hotellet var feil og at de måtte ordne opp i dette selv. Ved hjemreisen klarte ikke USATours å bekrefte transport slik at de selv måtte purre på bekreftelse. Det hadde vært enklere å ta taxi utenfor hotellet.

Klager krever refundert beløpet de har innbetalt for tjenester de ikke fikk, samt utgiftene på kr. 3.953 til oppgradering av rom grunnet dårlig planlegging fra USATours, samt erstatning for den tiden klager brukte på å korrigere USATours sine feil.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager kontaktet USATours som skreddersyr reiser. I fellesskap med klager fant de et hotell som passet klagers behov og budsjett. De bestilte en gruppereise for 10 personer med 4 hotellrom på Manhattan, samt og transportservice for en total pris på kr. 92.394.

Klager ble hentet på flyplassen og fraktet til hotellet som bestilt. Informasjon om transferen fikk klager tilsendt per e-post. På voucheren fremgår det at kunden skal ringe og bekrefte opphenting. Dette gjorde USATours for klager da han valgte å ringe USATours for å sjekke at det stemte.

Hotellet ble valgt på bakgrunn av klagers krav per telefon. USATours skreddersyr hver enkelt reise og kundene får selv velge hotell. Kunden la vekt på at hotellet skulle ligge sentralt og USATours mener Pennsylvania har en fantastisk beliggenhet. En hurtig søkning på Google, TripAdvisor eller et annet nettsted gir kunden følelse av hvilket hotell de får tildelt.

Klager var uheldig ved ankomst og måtte betale for oppgradering av rommene. Dette beløpet har USATours tilbudt seg å refundere da de hadde lovet at klager skulle få de nyeste rommene, noe de fikk etter oppgraderingen. Rommene svarte imidlertid ikke til klagers forventninger og klager valgte å bytte rom til The Manhattan. Klager ble informert om at merutgiften for flytting på kr. 16.080.

Når det gjelder bestilling av bord på restauranten, ble klager informert om det ble laget to reservasjoner og at de ikke kunne få sitte sammen, noe klager aksepterte.

Klager ble hentet til avtalt tid. Klager valgte selv å ringe USATours for å spørre om bekreftelse, til tross for at det fremgikk på klagers voucher at han skulle ringe transportfirmaet senest 24 timer før og gi de den endelige bekreftelsen.

USATours er villig til å gi følgende kompensasjon:

Refusjon for klagers merarbeide: kr. 1.500.

Oppgradering til nye rom på Hotel Pennsylvania:  
kr. 3.953,08.

Resort fee som USATours glemte å informere klager om ved flyttingen til The Manhattan:  
kr. 2.691,20.

Klager skylder USATours kr 16.080 for flyttingen, minus ovennevnte kompensasjon. USATours krever at klager innbetaler kr. 10.935 for flyttingen til The Manhattan.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra USATours.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Nemnda legger til grunn at arrangøren i melding datert 22. september 2016 bekreftet at de rommene som klageren og hans familie skulle bo på var nyrenoverte. Det er i samme melding også bekreftet at det er bestilt brunch til ti personer, men at det ikke er mulig å få større bord enn til fem personer.

Det legges videre til grunn at rommene klageren i første omgang ble tilbudt ikke var nyrenoverte. Dette måtte han betale ekstra for å få. Han betalte det som ble avkrevd, men fikk likevel etter nemndas syn ikke rom som lovet. Det fremgår av de vedlagte bildene.

Klageren ble flyttet til et annet hotell og ble avkrevd betaling for dette, i tillegg til betaling for det hotellet som opprinnelig var bestilt. Totalt er klageren avkrevd et tillegg på kr. 16.080. I dette beløpet er det gjort fradrag for klagerens merarbeid med kr. 1.500, det som forgjeves ble betalt for oppgradering på det opprinnelige hotellet, kr. 953, samt resort fee på kr. 2.691,92 som arrangøren hadde glemt å informere om. Totalt utgjør dette kr. 5,144,92. Gjenstående beløp å betale er i følge arrangøren DKK 10.935,08.

Etter en samlet vurdering legger nemnda til grunn at arrangørens opplysninger om det opprinnelige bookede hotellet ikke var i samsvar med det som møtte klageren. Etter de vedlagte bildene å dømme kan det vanskelig sies at rommene var nyrenoverte.

Det er arrangørens ansvar å råde kundene slik at disse kan treffe en informert avgjørelse i forhold til om hotellet dekker gjestenes krav til standard. Nemnda kan ikke se at klageren bør belastes med merutgifter i forbindelse med flytting til et akseptabelt alternativ. Det vises til beskrivelsen ovenfor. Det er lite som tyder på at de vedlagte bildene er tatt i et nyrenoverte rom, til tross for at det fremgår av bekreftelsen at rommene skulle være nyrenoverte og til tross for at det ble avkrevd ekstra betaling for dette ved innsjekking. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren bør belastes med utgiftene for å endre hotell til The Manhattan.

Klagen inneholder ellers et klagepunkt om at transporten til hotellet fra flyplassen i første omgang ikke var arrangert med limousine. Klagerne fikk derfor merarbeid med dette. Det er videre klaget over at en bordbestilling kun var gjort for fem personer og ikke ti personer. Det er også klaget over at klageren selv måtte kontakte leverandørene av returtransporten mellom hotellet og flyplassen.

Etter nemndas syn er de ovennevnte avvik fra det klageren mente å ha bestilt ikke av en slik art at det kan føre til prisavslag ut over kr. 1.500 som arrangøren allerede har tilbudt som kompensasjon for merarbeid.

Nemnda anbefaler at arrangøren dekker merutgifter til hotell som klageren er avkrevd betaling for.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at arrangøren dekker merutgifter til hotell - DKK 10.935 - som klageren er avkrevd betaling for.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)