

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for hotellkostnaden da arrangøren hadde oppgitt feil avstand til sentrum på sine nettsider.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

174/16P

Tjenesteyter

Ticket Feriereiser AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon for hotellkostnaden da arrangøren hadde oppgitt feil avstand til sentrum på sine nettsider.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise med innkvartering på Hotel Plaza Las Matas, Madrid i perioden 30.06.16 - 03.07.16.

Klagers mål for reisen var å bo nær sentrum. Klager mener det var oppgitt feil informasjon om avstanden fra hotellet til sentrum av Madrid. Klager oppdaget dette først etter at han kontaktet hotellet for å få informasjon om hvordan han skulle komme seg fra flyplassen til hotellet.

Ticket vil ikke akseptere feilen fordi det står i annonsen at man skal ta tog fra hotellet til sentrum. Klager mener det ikke er tilstrekkelig å skrive et ord som tog uten å forklare om avstanden og å beskrive avstanden med å skrive at det er «få minutter til sentrum».

Da klager tok kontakt med hotellet i Madrid og spurte om avstanden fra hotellet til sentrum av Madrid, fikk han beskjed om at hotellet lå 25 km utenfor sentrum av Madrid og at det var ca. 40 minutter med tog. Dette var helt motsatt av beskrivelsen på nettsiden til Ticket. Hvor det fremgikk at hotellet lå få minutter fra sentrum av Madrid «(på engelsk: Just a few minutes away from Madrid Center.»

Klager tok kontakt med Ticket.no med en gang etter bestilling og fikk beskjed at beskrivelsen er helt riktig siden det står at man skal ta tog fra hotellet til senter av Madrid. Klager mener at når det står «Just a few minutes» kan man ikke tolke dette til at det skal ta minst 40 minutter og avstanden er 25 km. Konsekvensen av dette ble at klager bestilte rom på et annet hotell, men ble likevel belastet for oppholdet på Hotel Plaza Las Matas.

Klager skriver at det ser ut som om Ticket har endret informasjonen etter hans første klage den 27.05.2016. Informasjonen som ble sendt klager etter bestilling er ikke den samme som nå fremgår på nettsidene. Den nye informasjonen har endret avsnittene i teksten. Men informasjonen sier fortsatt ikke noe om virkelig avstand mellom hotellet og senter av Madrid. Ticket påpeker at alle skal kunne se avstanden ved å se på kartet. Klager er ikke enig i dette da det ikke er så enkelt å kalkulere avstanden når man ikke er kjent i området.

I svaret fra Ticket fremgår det av avbestilling av hotellrommet koster 109 EUR. Klager har betalt mer enn dette og mener Ticket burde ha refundert resten av beløpet da han ringte og ønsket å avbestille hotellet rett etter bestilling.

Klager krever å få tilbakebetalt kr 1.513 som er prisen han betalte for rommet på Hotel Plaza Las Matas.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har i det vesentlige anført:

Klager har selv søkt opp og booket dette hotellet på Tickets nettsider. Informasjon om hvordan det vil se ut når man bestiller Hotel Plaza Las Matas er vedlagt Tickets svar til nemnda.

Dessverre var det ikke mulig og endre eller avbestille hotellrommet. Ticket har informert om avbestillingsreglene for hotellrommet som ble bestilt:

«Bestillingsregler

Fra 2016-05-27 til 2016-06-30 vil kansellering koste 109 EUR.

Endring av booking: Det er ikke mulig å endre bookingen etter at den er gjennomført.

Navneendring: Det er ikke mulig å endre navn etter at booking er gjennomført.

Early departure fee may apply Valid from 2016-02-18 to 2020-12-31

Please note: Hotel offers beauty treatments at special rates for guest at the beauty centre located in the same building. Just a few minutes by taxi to Casino Gran Madrid and Shopping Mall (outlet) Las Rozas Village. Valid from 0001-01-03 to 9999-12-31.»

Ticket har lagt ved informasjon fra selgeren som behandlet henvendelsen fra klager:

«Kunde ringte inn å mente det stod feil i beskrivelsen, men i beskrivelsen står det tydelig at man må ta tog til Madrid sentrum og klikker man seg inn på kartet ser man også hvor dette hotellet ligger.

Vår hotell leverandør ble raskt kontaktet, men det var da dessverre for sent å avbestille dette hotellet. Ut i fra hva som står i beskrivelsen var de ikke villig til å gi noe refusjon for dette da kunde selv er ansvarlig for å lese beskrivelsen i det fulle og gjøre seg kjent med hvor hotellet ligger. Det står også i våre reisevilkår at man før bestilling er pliktet til å se over at det man har bestilt er riktig»

Ticket har ikke endret hotellinformasjonen etter kundens klage.

Når en kunde booker en reise online er det viktig at han setter seg grundig inn i hva han har booket. Ticket har gjort dette tilgjengelig for kunde ved at han kan klikke seg inn på et kart

som viser plasseringen til hotellet. Om kunden er usikker på bestilling online så er det mulig å kontakte Ticket per telefon for hjelp til bestilling av reise.

Ticket viser til sine reisevilkår som klager har akseptert ved betaling av reisen.

«Formidling av hotell

Husk at standarden på hotell varierer mellom ulike land. Et 2-stjerners hotell i for eksempel Storbritannia er ikke det samme som et 2-stjerners hotell i Norge, men ofte betydelig lavere.

Klassifiseringssystemet som hotellet har er bestemt av våre leverandører og trenger ikke være i overensstemmelse med den offisielle vurderingen. Det gjelder også plasseringen på kartet og avstanden til landemerkene. Hos noen hoteller må de reisende betale lokale skatter på stedet.

Ønskemål på hotell kan aldri garanteres, og er kun et ønskemål.

Vær oppmerksom på at enkelte hoteller står listet i forhold til nærmeste flyplass og kan befinne seg utenfor en by. Dette vil i så fall merkes med «Sted:» i oversikten slik at du kan forsikre deg om at hotellet ligger i den byen du ønsker å bo i. Vær spesielt obs! på hoteller listet under byen Barcelona, som gir mange alternativer i nærliggende badebyer. Det er kundens ansvar å velge hotell med ønsket beliggenhet.»

Det fremgår av beskrivelsen at man må ta tog til sentrum av Madrid. Når man booker på nettet er klager selv ansvarlig for å lese hele beskrivelsen og gjøre seg kjent med hvor hotellet ligger.

Ticket har avvist klagers krav om refusjon av hotellkostnader.

Det vises for øvrig til brev fra Ticket.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Etter nemndas syn er klageren selv i alminnelighet ansvarlig for å undersøke forhold som beliggenhet etc. når han bestiller et hotellopphold etter å ha hatt tilgang til hotellets nettsider. Det står i hotellets beskrivelse at man må ta tog for å komme til Madrid sentrum. I dette tilfellet finner nemnda dog at hotellets nettsider er unøyaktige når det oppgis at det er «just a few minutes away from Madrid Center». 25 kilometer eller 40 minutter, som klageren har oppgitt og som ikke er motsagt av arrangøren, er etter nemndas syn for lang avstand til å kunne karakteriseres som «just a few minutes». Nemnda finner følgelig at det er gitt feilaktige opplysninger. Etter nemndas syn bør klageren derfor få refundert det han betalte for hotellrommet, nemlig kr 1.513.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr 1.513.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.