

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager ikke var fornøyd med hotellstandarden og servicen og flyttet til et annet hotell.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

134/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da klager ikke var fornøyd med hotellstandarden og servicen og flyttet til et annet hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med fly, transfer og innkvartering på Casas do Pomar i Santana på Madeira, i perioden 17.03.15 - 24.03.15.

Klager har notert seg følgende:

Ved ankomst flyplassen på Madeira fikk klager utlevert en konvolutt påført 24/7 og et telefonnummer. Dagen etter da de ønsket å få byttet til noe bedre, ringte de dette telefonnummeret. Den hyggelige mannen som svarte lovet å sende transport innen to timer og finne et passende hotell. De ba om kvittering på taxituren, men det kunne hun ikke gi. Ved ankomst Residencial Colombo oppstod det problemer med betalingen og klager måtte selv legge ut for oppholdet.

Klager krever refusjon av taxiregning til Funchal på 100 euro, hotellovernattinger på Res. Colombo, Funchal 210 euro, kompensasjon for tort og sveie 100 euro, totalt 410 euro.

Solfaktorhar i det vesentlige anført:

Av Solfaktor er pakkereiser satt sammen av de rimeligste flybillettene på bestillingstidspunktet, sammen med de beste tilgjengelige prisene på hotell, leilighet, transfer til/fra hotell, samt leiebil.

Pakkereisen bestod av rutefly fra TAP Airlines, hotell fra Expedia og transfer fra Resorthoppa.

Dersom Solfaktors kunder er så uheldige å oppleve problemer på plass oppfordrer de først og fremst kundene til å forsøke og løse problemene direkte med hotellet. Hvis dette ikke lar seg

gjøre, så er det viktig at kunden tar kontakt enten med Solfaktors hotellagent eller Solfaktor direkte.

I en e-post sendt til klager 1 uke før avreise skriver de blant annet følgende:

«Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og klassifisering skal stemme best mulig. Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder Casas do Pomar, Santana, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med oss slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet.»

I Solfaktors vilkår, som klager ved bestilling bekreftet å ha lest og forstått, fremgår følgende:

«Feil og mangler underveis må først rettes til det aktuelle hotell. Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må vår hotellagent kontaktes på telefon slik at de får mulighet til å løse problemet underveis. Telefonnummer står på ditt reisedokument/ hotellvoucher.

Dersom kunden ikke har forsøkt å løse situasjonen på stedet ved kontakt med hotell og vår hotellagent mister man sin rett til å klage i ettertid. Hotell og arrangør har rett til å få mulighet til å rette feil og mangler under oppholdet.»

Solfaktor har ikke personale utplassert på noen av sine destinasjoner, og har dermed heller ingen anledning til å dele ut konvolutter ved ankomst og holder ikke velkomstmøter. Om dette gjøres av noen andre, er dette ingen ting Solfaktor har kjennskap til.

Som lokal arrangør av transferen med Resorthoppa var Your Emotion. Slik Solfaktor har forstått det så leverte Your Emotion tydeligvis ut en konvolutt til klager ved ankomst med informasjon om utflukter og aktiviteter på destinasjonen. På denne konvolutten var det ifølge klager påført et telefonnummer. Dette telefonnummeret ringte klager da de opplevde problemer med sitt hotell.

Solfaktor uttrykker at det er synd at klager ikke gjorde som anvist per e-post, i vilkår og reisedokumentet og kontaktet Solfaktor da de opplevde problemer på sitt hotell. Da hadde Solfaktor kunnet hjulpet klager med å finne ett nytt hotell og ingenting av dette hadde skjedd.

Vedrørende feil og mangler på Casas do Pomar, Santana:

I og med at klager flyttet ut før de kontaktet Solfaktor, fikk de aldri mulighet til hverken å undersøke forholdene rundt dette eller muligheten til å kontakte hotellet og sørge for at feilene ble rettet eller ordnet med ett nytt rom til klager hvor dette fungerte, eller eventuelt ett hotellbytte. Om klager hadde ringt til Solfaktor først så kunne de i fellesskap funnet en akseptabel løsning.

Da klager bare flyttet ut uten å kontakte hverken resepsjonen, Expedia eller Solfaktor, har heller ikke hotellet gått med på noen refusjon.

Først den 10.03.15 da de sjekket inn på Resident Colombo, Funchal og ble krevd for betaling ble Solfaktor kontaktet. På telefonen ble det avtalt at de skulle stå for kostnaden for taxien mellom hotellene og den første natten på det nye hotellet.

Solfaktor sendte en sms til klager som de ikke fikk noe svar på, men de snakket med klager igjen per telefon. Kunden ønsket ikke å flytte og valgte å bli boende på Resident Colombo som de selv hadde ordnet med.

Solfaktor fikk aldri muligheten til avhjelpe feil og mangler på denne reisen. Med bakgrunn i dette kan de ikke finne grunnlag for krav om kompensasjon. Til tross for dette har Solfaktor dekket kostnaden for taxien, samt en natt på det nye hotellet.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Nemnda legger til grunn at klageren har fått dekket taxi-turen og en overnatting på Recidencial Colombo, totalt kr 1.132. Han krever at arrangøren dekker regningen for de øvrige nettene. Han krever dessuten 100 euro i kompensasjon.

Arrangøren ble etter det som er opplyst, ikke kontaktet mens klageren var på Madeira. Han fikk angivelig hjelp til å bytte hotell av en lokal turarrangør/transferagent. Klageren tok ikke kontakt via det telefonnummeret som var oppgitt på hans billett som kontakttelefon. Hvordan man skulle gå frem for å kontakte arrangøren var også beskrevet i en mail han mottok før reisen tok til. Arrangøren fikk derfor ikke anledning til å ta kontakt med det hotellet han opprinnelig hadde valgt, og heller ikke med valg av nytt hotell.

Nemnda må etter dette legge til grunn at klageren ikke har gitt arrangøren noen mulighet til å hjelpe ham på stedet, enten ved å kontakte det opprinnelige hotellet eller med å bytte til nytt hotell. Klageren er selv ansvarlig for å sette seg inn i de opplysningene som ble gitt i hotellvoucheren og i mailen om fremgangsmåten ved en eventuell klage. Når klagereglene ikke er fulgt, vil man heller ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.