

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk rom som bestilt da hotellet ikke tillot barn under 18 år å bo i «Water Villas» på øya Kuredu, Maldivene.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

187/15P

Tjenesteyter

Drømmereiser AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi klager ikke fikk rom som bestilt da hotellet ikke tillot barn under 18 år å bo i «Water Villas» på øya Kuredu, Maldivene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager skulle feire sin 50-årsdag og bestilte en 2 ukers tur for 10 personer, en rundreise på Sri Lanka som ble avsluttet med 7 døgn i 5 «Water Villas» på øya Kuredu, Maldivene. Villaene var tilpasset 2 personer og de valgte 5 enheter for at klagers datter på 12 år og hennes bestemor på 78 år skulle bo sammen.

En klar forutsetning for turen var at de alle skulle bo samlet under de samme forutsetningene samt ha tilstrekkelig plass i boenhetene. Dette ble tidlig kommunisert til reisearrangøren.

Ved ankomst Kuredu, Maldivene, ble klager gjort oppmerksom på at valgt bosted hadde aldersbegrensning. «Water Villas» var forbeholdt personer over 18 år. Klager prøvde å argumentere med hotellet om unntak, blant annet med å skrive under på at de som foreldre påtok seg fullt ansvar for datteren på 12, uten at dette førte frem.

Fordi klagers mor på 78 år trengte litt støtte, kunne de ikke la henne bo et annet sted på øya sammen med klagers datter. Resultatet ble at klagers kone, datter på 12 år og klager fikk tildelt et rom av vesentlig lavere standard den første natten. Rommet var uegnet for 3 personer og de måtte sove i samme seng. Dag 2 fikk de tildelt nytt rom. Dette bostedet var av høy standard men var tiltenkt personer som ønsket privatliv/hvetebrødsdager. Det var uten havutsikt da plasseringen var midt på øya, omgitt av en 2 meter høy mur. Klagers hensikt med turen til Maldivene, var av sosial karakter, samt å kunne ha havutsikt, som forespeilt i opprinnelig bosted.

Klager tok kontakt med hotellet og fikk etterhvert flytte til et permanent bosted, men ikke sammen med resten av reisefølget. Rommet var tilpasset 2 personer. Dette medførte at de måtte ha en ekstra seng med påfølgende ulemper som plassbegrensning og dårligere seng

for klagers datter. Grunnet aldersbegrensningen kunne klagers datter heller ikke besøke sine besteforeldre og søsken i deres boenheter.

Hadde klager vært klar over begrensningen, ville de ikke valgt innkvartering i «Water Villas». Alternativet som de da kunne ha blitt innkvartert i, hadde vært rimeligere. Drømmereiser bekrefter at det ville tilsvart kr 5.000 per boenhet. Dette ville da ha utgjort totalt kr 25.000 for 5 boenheter.

Drømmereiser har vedgått feil og beklaget så mye og er villige til å gi kompensasjon. Derimot hevder reisearrangøren at hotellet har tilrettelagt tilstrekkelig iht. deres tilbud. De ser da bort fra klagers forutsetning med reisen om å bo samlet og å kunne ha sosialt samvær med resten av familien på kveldstid.

Klagers krav var på kr 20.000. Dette ville ikke reisearrangøren imøtekomme. Drømmereiser tilbyr klager et kontant oppgjør på kr 5.000 eller et reisegavekort på kr 10.000.

Forutsetningene for oppholdet på Maldivene ble redusert for hele reisefølget og klager vil dermed stille krav om en kompensasjon på 10% av reisens kostnad tilsvarende kr 36.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Drømmereiser har i det vesentlige anført:

Drømmereiser påpeker at det ved bestilling ikke ble nevnt at en forutsetning for reisen var at alle skulle bo samlet eller at klager hadde et krav om størrelse på boenhetene. Drømmereiser kan legge inn et ønske, men de vil aldri kunne gi en 100% garanti for at dette vil bli oppfylt da det alltid vil være opp til hotellet og tilgjengelighet ved ankomst.

Drømmereiser har aldri hatt noen intensjoner om å holde tilbake informasjon. Grunnen til at det ble bestilt 5 «Water Villas», var at de blandet sammen to informasjonsark fra Kuredu. På det ene står det at personer under 12 år ikke kan bo i «Water Villa», og i det andre står det at personer under 18 år ikke kan bo i «Water Villa». I en stresset jobbsituasjon kan menneskelig svikt dessverre skje.

Det er ikke uvanlig at barn kan bo i «Water Villa». Dette ble ikke oppdaget før klager ankom Kuredu og da ble klager oppgradert til «Sultan Pool Villa» som er en bedre romtype, men som klager valgte å ikke beholde.

Drømmereiser har ikke fått noen informasjon fra klager om at hans mor trengte spesiell hjelp/støtte.

Det er korrekt at «Beach Bungalow» er av en dårligere standard enn «Water Villa», men boenheten er likevel beregnet til enten 2 voksne og 1 barn, eller 3 voksne og er på 56 m². Drømmereiser vet ikke hvorfor det ikke ble satt inn en ekstraseng den første natten.

Sultan Pool Villa som klager ble innkvartert i er den nest øverste kategorien på Kuredu og koster ca. 250 USD mer pr døgn enn «Water Villa». I tillegg er den på 300m² og ville da hatt plass til alle sammen om de ønsket å være samlet og samtidig ha det litt privat. «Water Villa» er på 70 m². Havutsikt var ikke nevnt i bestillingen, og heller ikke at det var en forutsetning for bestilling av tur.

Øya Kuredu er ca. 300 m på det bredeste og ca. 3,5 km i omkrets. Det er ca. 100 m fra «Jacuzzi Beach Villa» til «Water Villa» og ca. 300 m fra «Sultan Pool Villa» til «Water Villa». Fra «Sultan Pool Villa» til nærmeste strand er det kanskje 30 m.

«Jacuzzi Beach Villa» er på 76 m², og er beregnet enten til 2 voksne og 2 barn eller til 3 voksne. «Sultan Pool Villa» er på 300m².

Da det viste seg at «Water Villa» var beregnet for personer over 18 år, kunne resten av familien ha besøkt dem, enten i deres boenhet, på stranden, i restaurantene, ved bassengene eller beholdt «Sultan Pool Villa» som ville hatt rikelig med plass til alle som ville på besøk.

Drømmereisers tilbud var på kr 5.000 kontant, eller kr 10.000 i gavekort. Beløpet gjelder prisdifferansen mellom «Water Villa» i 7 døgn og «Jacuzzi Beach Villa» i 7 døgn som utgjør kr 5.000. Dette til tross for at de ble tilbudt å bo i en boenhet til ca. 250 USD mer per døgn, «Sultan Pool Villa», men selv valgte å bo i «Jacuzzi Beach Villa». Klagen gjelder kun oppholdet på Maldivene. Hver «Water Villa» kostet kr 28.000. Alle de andre i familien fikk det som var bestilt, så kun 1 boenhet ble berørt. Drømmereiser har tatt utgangspunkt i dollarkurs ved restbetaling som var 7,8. Videre gjør de oppmerksom på at kr 360.000,- var for 10 personer - hvorav kun 1 familie ble berørt av aldersbegrensningen og ikke kunne bo i watervilla likevel.

Drømmereiser påpeker også at avstanden mellom «Water Villa» nr. 521 og 535 ikke er lenger enn mellom «Jacuzzi Beach Villa» og «Water Villa» nr. 521 - ca. 100 meter.

Det vises for øvrig til brev fra Drømmereiser.

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.

Pakkereisenemnda finner det ikke tvilsomt at reisen led av en mangel. Arrangøren har erkjent å ha blandet sammen opplysninger om to steder og booket inn et reisefølge på 10 personer, hvorav en var 12 år gammel, på et sted med 18 årsgrense som hotellet ikke fravek. Reisefølget fikk dermed ikke bo på samme sted. Klageren hadde betalt for 5 boenheter med to personer i hver. Han måtte imidlertid, sammen med sin hustru og datter, bo i en boenhet et stykke fra de øvrige på grunn av feilbookingen.

Spørsmålet blir etter dette hvilket prisavslag mangelen bør føre til.

Det fremgår av korrespondansen at jacuzzi beach-villaen klageren bodde i 5 av 7 netter i utgangspunktet var kr 5.000 rimeligere enn det forhåndsbetalte alternativet. Beløpet er identisk med det som er tilbudt tilbakebetalt av arrangøren. Alternativt er det tilbudt et reisegavekort.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på kr 14.000.

Det er opplyst at prisen for en watervilla var kr 28.000, slik at avslaget i utgangspunktet utgjør 50%, se dog ovenfor. Nemnda har lagt vekt på at plassering på forskjellige steder på

området vanskeliggjorde den tette kontakten mellom reiseselskapet som var planlagt, og på at klagerens 12 år gamle datter ikke kunne besøke sine slektninger eller bade i de bassengene som var til bruk for watervillaene.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 14.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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.