

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet innkvartering på feil hotell.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01362

Tjenesteytere

Reisecompaniet

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en familie-/jubileumsreise for elleve personer til med innkvartering på Anwaj Rotana Hotel, Dubai i perioden 08.04.2016 - 16.04.2016. Totalpris kr. 192.005.

Klager anfører at det gjentatte ganger ble presisert og bekreftet at deres hotell var Anwaj Rotana Hotel, beliggende veldig nær stranden Jumeirah Beach og gaten The Walk.

De ankom natt til søndag 9. april og neste morgen oppdaget de at de var blitt innkvartert på feil hotell. De kunne hverken se stranden eller finne The Walk. Tre av rommene hadde utsikt til en stor byggeplass og fra klagers rom så de rett inn en meget stygg murvegg ca. 10 meter unna. Hotellet hadde kun et lite basseng på taket av hotellet og det var et 4* hotell. For å komme til stranden måtte de ta buss. Det var langt fra hva de hadde forventet og betalt for. Hotellet var også et Rotana-hotell og beliggende i den gamle bydelen og langt fra Jumeirah Beach og Anwaj Rotana Hotell som ligger i den nye bydelen.

Klager anfører at Reisecompaniet skriver at klager egentlig hadde betalt for et 4* hotell, mens det i all korrespondanse er bekreftet at hotellet, som ligger nær strand og gaten The Walk, var Anwaj Rotana Hotell med 5*.

Først på tirsdag fikk klager tilbud om et nytt hotell som klager aksepterte.

Klager anfører at han har blitt tilbudt kr. 5.400 for differansen mellom et 4* og 5* hotell. I tillegg har de fått tilbud om kr. 2.000 for å ha mistet deler av fridagen.

Klager anfører at de mistet ca. 20% av den planlagte reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisecompaniet fikk først melding om at klager hadde fått feil hotell på kvelden søndag den 9. april. Da hadde klager med familie bodd på hotellet en natt og de hadde vært på en utflukt hele dagen. Reisecompaniet tok umiddelbart tak i problemet og var i dialog med sin agent søndag kveld og mandag morgen for å kartlegge andre overnattingsmuligheter. Dette var i påsken, det var derfor meget fullt på hoteller beliggende ved The Walk. Reisecompaniet anfører at feilen skyldtes en misforståelse mellom Reisecompaniet og deres agent i Dubai.

Mandag formiddag ga de beskjed til klager om at situasjonen ville løse seg og at de ikke måtte sitte på hotellet og vente. Privat sjåfør sto til kostnadsfri disposisjon, og denne ble benyttet, bl.a. for transport til Dubai Mall. Reisecompaniets agent tok med seg klager for å se på flere ulike hoteller. Valget falt til slutt på et 5-stjerners hotell JA Oasis Beach Tower, som ligger i en helt annen prisklasse enn Rotana Jumeirah. Tidlig neste morgen var hele familien innlosjert på dette hotellet.

Reisecompaniet anfører at de har levert et tilbud basert på feil priser og feil hotell. Men de tok tak i dette og løste saken på absolutt raskeste måte. De har tilbudt klager kompensasjon for de tre nettene de måtte tilbringe på Rotana Jumeirah. Reisecompaniet og klager har betalt for et 4-stjerners hotell, da tilbudet ble feilaktig priset for det hotellet de bodde på. Prisen skulle vært langt høyere ved overnatting på Amwaj Rotana. I tillegg oppgraderte Reisecompaniet klager til et langt bedre og høyere priset hotell, uten noen ekstra kostnad. Reisecompaniet har tilbudt kompensasjon til klager for å ha mistet deler av en fridag på stedet, en dag som Reisecompaniet anfører ikke inneholdt noe program. Det var ikke slik at hele reisefølget fikk sin dag ødelagt, da deres transport-service sto til disposisjon, og ble benyttet. Klager fikk transport-service på stedet, de fikk helt spesiell oppvartning fra agenten på stedet under oppholdet, med utvidete utflukter, kaker m.m. og de gjennomførte selve programmet uten endringer.

Ut i fra tilbudet klager fikk fra Reisecompaniet betalte de for et 4-stjerners hotell, men ble forespeilet et 5-stjerners hotell. Dersom de hadde priset tilbudet med riktig pris, ville utgangspunktet for bestillingen vært annerledes. Reisecompaniet anfører at den faktiske kompensasjonen inkludert oppgradering av hotell, endring av hotell og kompensasjon for deler av en tapt fridag, beløper seg til kr. 38.900.

Reisecompaniet har tilbudt kr. 5.400 for prisdifferansen samlet mellom de to hotellene de tre første dagene og kr. 2.000 som kompensasjon for å ha mistet deler av fridagen/mandagen. I tillegg til dette har de oppgradert og betalt differansen for overnatting på JA Oasis Beach Tower de siste 5 netter ($14.500 + 17.000 = 31.500$), totalt kr. 38.900.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisecompaniet.

Nemnda bemerkjer

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

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter 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.

Det fremgår av beskrivelsen av den reisen klageren betalte for at innkvartering skulle skje på Hotel Anwaj Rotana, Jumeirah Beach. Reisefølget havnet på den andre siden av byen og ikke ved stranden. Det som ble levert er følgelig ikke i henhold til det som ble avtalt.

Arrangøren har i forbindelse med klagen skrevet blant annet følgende:

“Dessverre har det skjedd en misforståelse i korrespondansen mellom Reisecompaniet og vår agent i Dubai, da vi forespurte priser på overnatting. I stedet for å få priser på Amwaj Rotana Jumeirah Beach som er et 5-stjerners hotell med beliggenhet ved The Walk, fikk vi oppgitt priser på hotellet Rotana Jumeirah, som er et 4-stjerners hotell beliggende i et helt annet område av byen, et godt stykke fra stranden. Vi har hele tiden trodd at vi hadde fått priser på Amwaj Rotana, og at det var dette hotellet som ble bekreftet via vår agent i Dubai.”

Det fremgår av sitatet at arrangøren begikk en feil da reisedetaljene ble avtalt med hotellagenten i Dubai. Etter kontakt med arrangøren og en del arbeid for en person i reiseselskapet ble selskapet booket inn på et annet og bedre hotell den tredje reisedagen.

Nemnda legger til grunn at eventuelle misforståelser mellom arrangør og lokal agent er noe arrangøren hefter for.

Etter nemndas syn er det et faktum at et 80-års arrangement for et reiseselskap på elleve personer delvis ble ødelagt av en feil arrangør/agent er ansvarlig for. I tillegg til at selskapet ble plassert på et helt annet sted enn det som var avtalt, måtte bagasjen midt under oppholdet pakkes og transporteres til et annet hotell som var mer i samsvar med det som var avtalt.

Klageren har anslått at ca. 20% av ferieturen ble ødelagt. Nemnda legger dette til grunn. Det er ikke grunnlag for å motregne eventuelle ekstra utgifter til nytt hotell mot delvis

ødelagt ferie. Nemnda anbefaler etter dette at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 38.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 38.000.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)