

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil romstype, problemer med dusjen og aircondition.

### Dato

02.11.2017

### Saksnummer

2017-01931

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer hos letsdeal.no med innkvartering i romstype "Superior room BB" på Diamond hotel, Sicilia - Taormina området i perioden 20.06.2017 - 04.07.2017. Totalpris kr. 27.370.

Klager var ikke fornøyd med: Feil type rom/leilighet, manglende aircondition og hotellet.

Klager fikk aldri noen bekreftelse på reisen. Klager mener han fulgte alle henvisninger via booking-systemet, men det virket ikke som det skulle. For å forsikre seg om at han faktisk var satt opp med det de hadde bestilt, la klager inn bestillingen og tok samtidig kontakt med Amisol for å forsikre seg at alt var i orden. Klager mener han ikke kan lastes da det var Amisol som ikke sendte ut bekreftelse. Amisol innrømmet og beklaget at feil på voucher ble sendt fra Amisol til hotellet. Klager mener de fikk et vesentlig dårligere rom på grunn av dette.

Klager fikk tildelt et rom uten utsikt, med utsyn rett inn i en parkeringsplass/søppeloppbevaring. Klager ba om et annet rom, og ble lovet det, både fra hotellets resepsjonsledelse og også fra Amisols representant. Men det gikk hun tilbake på etter å ha vært i kontakt med Amisol i Norge.

Hovedproblemet med rommet var ikke manglende utsikt, men at dusjen var delvis ødelagt, "farlig" med varierende temperatur på vannet fra plutselig svært varmt vann og klager ble skoldet flere ganger. Aircondition anlegget var ustadig og fungerte bare innimellom. Det ble prøvd reparert av teknikere flere ganger.

Først etter elleve dager fikk klager nytt rom. Da hadde de henvendt seg flere ganger, og nesten gitt opp. Det viste seg at det rommet de flyttet til var verre for her virket ikke

aircondition i det hele tatt. Rommet holdt ca. 30 grader og var uten luftemuligheter. Først neste dag fikk de flytte til et nytt fint rom der alt var i orden de tre siste nettene.

Klager henvendte seg til hotellresepsjonen og ikke til Amisols representant. Klager mener det ikke er feil å klage på denne typen feil på rommet til resepsjonen på hotellet og ikke til en representant fra Amisol som kom innom en eller to ganger i uken.

Klager krever et prisavslag på kr. 1.500 per person, totalt kr. 3.000 som tilsvarer ca. 10% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Tilbudet på letsdeal.no om innkvartering i et standard dobbeltrom skulle bestilles etter nærmere angitt måte, opplyst om i annonsen i Let's Deal.

Tjenesteyter anfører at klager gikk selv inn på Amisols nettsider og bestilte et annet rom enn det som inngikk i tilbudet på letsdeal.no. I annonsen til Let's Deal fremgikk følgende: "Booking og spørsmål. Dere booker reisen deres ved å ta kontakt på e-post: post@amisol.no. Du må oppgi nasjonalitet, telefonnummer, fullt navn på alle reisende nøyaktig som det står i passet, e-postadresse og Let's deal-koden". Det kom tydelig fram i beskrivelsen på Let's Deal at tilbudet gjaldt standard dobbeltrom og ikke superior rom. I klagers vedlegg "billett Sicilia" står det romtype "superior room BB". Beklageligvis ble bestillingen klager la inn på egen hånd, sendt til hotellet. Det var da ikke klart at dette var en bestilling gjennom Let's Deal.

Ved feil og mangler på reisemålet, forutsettes det at dette tas opp med Amisols representanter på stedet, spesielt hvis det etter flere henvendelser i hotellets resepsjon, ikke hjelper. Amisol Travel kan ikke yte hjelp på stedet hvis de ikke blir gjort oppmerksom på feil og mangler ved rommet. Det forutsettes at klager fremføres for reiseleder/representant på reisemålet slik at klagepunktet kan bli forsøkt rettet eller kompensert.

Amisols representant mottok kun melding om at klager mente han hadde fått feil rom da han fikk tildelt standard dobbeltrom, noe som var riktig da dette var avtalen gjennom Let's Deal. Amisol mottok ingen klage på at det var feil på aircondition eller det varme vannet i dusjen.

Amisol viser til billetten hvor det fremgår at reisen er bestilt gjennom Let's Deal. De har også lagt ved informasjon fra Let's Deal om hva som sto om hotellet, samt informasjon om bestilling av reisen.

Amisol Travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **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.

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 la inn bestilling etter et tilbud på nettsiden Let´s Deal. Tilbudet omfattet et standard dobbeltrom. Da klageren la inn bestillingen ble det bestilt et superior rom, noe som også i første omgang ble videreformidlet fra Amisol til hotellet. Bestillingen ble imidlertid korrigert fordi det som var bestilt skulle være i henhold til avtalen med Let´s Deal. Med rabattkoden fra Let´s Deal inngikk kun et standard dobbeltrom hvor det ikke var avtalt noen spesiell utsikt.

Klageren var ikke fornøyd med rommet, blant annet fordi vanntemperaturen i dusjen var vanskelig å regulere og fordi aircondition-anlegget var upålitelig. Etter forsøk på utbedring ble klageren etter elleve dager flyttet til et rom han ikke aksepterte og deretter til et nyoppusset og tilfredsstillende rom. Klageren tok ikke problemene med rommet opp med Amisols stedlige representant.

Nemnda er enig med klageren i at det riktige må være å ta opp tekniske feil og mangler ved et hotellrom med resepsjonen. Hvis det viser seg at dette ikke fører frem, plikter imidlertid klageren å kontakte arrangøren hvis han skal ha sin klagerett i behold. Ut fra det som fremkommer i klagen tok det elleve dager før klageren ble flyttet til et annet rom, og deretter nok en natt før han fikk et rom som han fant tilfredsstillende. Hadde Amisols representant blitt kontaktet en dag eller to etter at det viste seg at utbedringsforsøkene ikke avhjalp manglene, ville flytting til et annet og bedre rom sannsynligvis kunne ha skjedd på et tidligere tidspunkt. Slik saken nå ligger an fikk arrangøren liten mulighet til å avhjelpe manglene på stedet, og da når man normalt ikke frem med et krav om prisavslag i ettertid.

Etter omstendighetene finner imidlertid nemnda at det var såpass mye uregelmessigheter både med bestillingen og med hotellrommet at det anbefales at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris avrundet til kr. 2.750.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 2.750.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)