

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av enkeltromstillegget.

### Dato

24.04.2019

### Saksnummer

2019-00962

### Tjenesteytere

Aller Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for en person med deltakelse på «Hamburg – med konsert i Elbphilharmonien» med innkvartering i et enkeltrom på Quality Hotel Ambassador i perioden 07.09.2018 - 10.09.2018. Totalpris kr. 11.440.

Rommet klageren fikk tildelt var minimalt, så vidt plass til en person i en smal seng. For dette betalte hun nesten kr. 1.000 mer enn en person i dobbeltrom på samme hotell.

Klager har reist mye og har akseptert enkeltromstillegg de gangene hun har fått tildelt rom med to senger eller tilsvarende, ut fra argumentet at hotellet går glipp av en betalende kunde. I dette tilfellet hadde hotellet både enkeltrom og dobbeltrom. Det rommet klager fikk tildelt hadde en svært smal seng, var lite og smalt og det var ikke plass til to gjester. Hotellet gikk derfor ikke glipp av noen inntekt og det var ingen grunn til at reisearrangøren skulle kreve enkeltromstillegg.

Klager krever refusjon av enkeltromstillegget på kr. 970.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aller travel har forståelse for at hotellenes prising av rom kan virke urimelig, men dette er utenfor Aller travels kontroll. Tillegget for enkeltrom er en reell ekstra kostnad fra hotellet, og tillegget er spesifisert i både annonsen og på Aller travels nettsider. Klager har selv valgt tilvalget for enkeltrom og har akseptert både pris og Aller travels regler og vilkår ved innbetaling av depositum.

Prisen for et enkeltrom er sjeldent høyere enn prisen for et helt dobbeltrom, men til gjengjeld er man to personer som deler på rommets pris når man bor to i samme rom.

I de tilfeller hvor man disponerer et dobbeltrom alene vil enkeltromstillegget generelt være høyere, nettopp fordi man da får hele romkostnaden som enkeltperson. Det vil da være spesifisert i prisinformasjonen at man betaler for et dobbeltrom til enkelt bruk. På turen til Hamburg ble det spesifisert at tillegget gjaldt for et enkeltrom.

Dette er normal prisstruktur hos hoteller. Størrelse på rom og plassering kan variere fra hotell til hotell. Aller travel viser til sine særskilte vilkår som alle deres kunder får vedlagt ved bestilling av reise: «Rom og leiligheter kan ha forskjellig beliggenhet, størrelse og standard i ett og samme hotell eller anlegg. Utsikt, solforhold og ev. forstyrrelser kan variere mye. Normal variasjon i beliggenhet, størrelse og standard er ikke grunnlag for prisavslag.»

Klager kontaktet hverken Aller travel eller deres norske reiseleder på turen under oppholdet, slik at de kunne hatt mulighet for å hjelpe klager på stedet og kanskje funnet et annet rom. Aller travel henviser til deres punkt om dette i sine særskilte vilkår: «Reklamasjon over mangler ved reisen skal rettes til Aller travel eller reiseleder/vert med en gang den konstateres slik at Aller travel har mulighet til å avhjelpe mangelen på stedet.»

Aller travel kan ikke se at det foreligger grunnlag for å imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller travel.

### **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 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.

Klageren krever å få tilbakebetalt enkeltromstillegget fordi hun etter egen vurdering fikk et lite og dårlig rom som det ikke kan kreves enkeltromstillegg for.

Så vidt nemnda er kjent med er det vanlig å kreve enkeltromstillegg uansett om gjesten bor på et mindre rom med en seng eller på et dobbeltrom. Om tilleggene er identiske i de to situasjonene vet nemnda ikke.

Den som mener å ha fått en mangelfull leveranse må imidlertid kontakte reiselederen på stedet slik at arrangøren blir gitt en mulighet til avhjelpe mangelen. Så vidt nemnda forstår av vedleggene oppholdt konsertdeltakerne seg på hotellet i tre dager. Hadde klageren tatt problemet opp da hun så rommet ville arrangøren antagelig kunne ha skaffet henne et annet rom så sant hotellet ikke var fullbooket.

Dersom man ikke tar manglene opp på reisemålet, når man normalt ikke frem med et krav om prisavslag i ettertid. Nemnda kan i dette tilfellet ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)