

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard og dyre fotballbilletter.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00017

Tjenesteytere

EVENTSERVICE AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til Manchester i perioden 18.10.2018 - 22.10.2019. Totalpris 11 980 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Hotell

Klager anfører at hotellet var under den standarden som kan forventes ut fra det som ble kommunisert. Hotellet holdt 2 stjerner, men ble solgt som 3-stjerner.

Tjenesteyter melder selv at de har valgt å gi hotellet 3 stjerner ut fra deres egen vurdering. Eventservice opplyste ikke at dette var et 2 stjerners budget hotell.

Hotellet var skittent, blodflekker og andre flekker i senger, samt hvitt pulver på gulv og sengerammer, lukt av mugg i gang, en pult som var fastmontert i vegg og 1 plastikkstol på rommet. Det lignet mer på et gammelt feltsykehus enn et hotell. Dette er på ingen måte et 3-stjerners hotell (se bilder i vedlegg). Hverken Booking.com, Hotels.com, Tripadvisor, Google eller noen andre jeg sjekket har dette som et 3-stjerners hotell.

Klager tok kontakt med tjenesteyter ved ankomst og ga beskjed om dette. De ble oppfordret til å ta dette opp med resepsjonen. Klager mener hotellet det ikke er hotellets feil at de holder 2 stjerner og at uansett hva hotellet hadde gjort, ville det ikke forandret utfallet. Klager kunne ikke bo hverken på det rommet de fikk tildelt eller andre rom på hotellet.

Klager anfører at de ikke fikk det de hadde betalt for hverken når det gjaldt kampbilletter eller hotell. Klager fikk de rimeligste setene på Old Trafford og mener prisen for fotballkampen og overnattningen var for høy sammenlignet med andre reisearrangører.

Krav: 8 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Fotballreiser anfører at de fikk en telefon fra klager rett etter innsjekking om at var en flekk på sengetøyet og at det var noe pulver på gulvet på rommet.

Fotballreiser tok umiddelbart kontakt med resepsjonen og de beklaget at han var blitt tildelt et rom som ikke var vasket og klargjort. De ba om at tjenesteyter sendte han til resepsjonen hvor de straks ville tildele et nytt og oppgradert rom. De regnet saken som løst med dette, men klager nektet å gå til resepsjonen og hotellet fikk derfor aldri rettet opp feilen. Kort tid etter fikk de melding fra hotellet om at klager hadde sjekket ut uten å ville se det nye og større rommet.

Hotellet har uttalt til Fotballreiser:

"Vi beklager at kundene først fikk ett rom som ikke var klargjort. Våre rutiner er slik at de da får tildelt et nytt og større rom. Vi hadde et slikt ledig, men kunden ønsket tydeligvis ikke engang å se denne løsningen, og sjekket ut. Vi fikk ikke muligheten til å løse kundens problem. Å få lov til å ordne opp i slike situasjoner er hjemlet i både våre engelske bestemmelser og EUs regler. Vi er videre medlem av Accor-kjeden som har 8 hoteller i Manchester av forskjellige kategorier, og vi kunne ha funnet et annet hotell i byen dersom han bare hadde villet snakke med oss. Han klaget over lukt i gangene - det må være på grunn av at det foregikk rengjøring. Tidsmessig snakker vi om ca. 15 minutter for å bytte til nytt hotellrom."

Fotballreiser viser til at klager mener at de har feilklassifisert hotellet. Fotballreiser anfører at klager ved bestilling har godtatt deres reise-bestemmelser hvor de klargjør at de selv klassifiserer hotellene.

Fotballreiser viser til sine nettsider hvor følgende fremgår: "Merk at vi klassifiserer hoteller etter egen inngående inspeksjon, og at klassifiseringen kan avvike fra andres vurderinger av samme hotell på andre websider, eller fra klassifiseringen som ble foretatt da hotellet var nytt." Klassifisering av hoteller er vanskelig, og det aktuelle hotellet er et eksempel på dette. På forskjellige nettstedet har dette hotellet fra 4 til 2 stjerner.

Fotballreiser skriver at Kampen Manchester-Liverpool er sett på som kanskje årets største begivenhet i Manchester og klubben selger ikke billettene billig. Klager tar feil når han hevder at disse billettene var de rimeligste på Old Trafford til denne kampen. Det fremgår av Fotballreisets nettsider at fotballbillettene kan være hvor som helst på stadion dersom intet annet er avtalt. Klager hadde ikke betalt for særskilt plassering.

Billettene inkluderte også inngangsavgift til Manchester United Museum og en mat/drikke kupong.

Klager valgte årets dyreste og mest spennende fotballkamp i Manchester. Klager har videre valgt et enkelt hotell. Fotballreiser viser til sine nettsider hvor de opplyser følgende: "Vær oppmerksom på at Fotballreisers standardhoteller er av turistklasse klassifisering. Dette vil i England si enkel standard - selv om alle våre hotellrom naturligvis har eget dusj/toalett. Dersom du er opptatt av hotellstandard, oppfordrer vi deg til å oppgradere til 4 stjerners hotell."

Da klager sjekket ut av hotellet, uten i det hele tatt å ville motta hjelp fra resepsjonen, valgte de ikke et 3 stjerners hotell, men ett av de beste hotellene i Manchester. Hotel Roomz markedsfører seg som "An Award Winning Luxury Hotel in Manchester".

Fotballreiser har tilbudt klager 2 500 kroner for tidlig utsjekking av hotellet, noe klager har avslått.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Fotballreiser/Eventservice AS.

Nemnda bemerket

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 8 000 kroner begrunnet i at hotellet var dårligere enn forventet både i forhold til renhold samt generell klassifisering, samt at plasseringen på fotballkampen også var dårlig.

Når det gjelder klagers klage på renhold ble dette tatt opp med tjenesteyter omgående og tjenesteyter ba klager ta kontakt med resepsjonen. Det fremgår av hotellets uttalelse at dersom klager hadde tatt opp manglende rengjøring med dem ville klager fått både en oppgradering på rommet samt selvfølgelig et rent rom. En slik mulighet ble ikke gitt til klager da klager i stedet valgte å sjekke ut av hotellet. Dette får betydning for prisavslagets størrelse da tjenesteyter har en rett til å avhjelpe særlig der dette ville vært langt mer lønnsomt.

Når det gjelder klagers på klassifiseringen av hotellet vises det til tjenesteyters vilkår om nettopp deres klassifisering av sine hoteller. Det fremgår der "Vær oppmerksom på at Fotballreisers standardhoteller er av turistklasse klassifisering. Dette vil i England si enkel

standard - selv om alle våre hotellrom naturligvis har eget dusj/toalett. Dersom du er opptatt av hotellstandard, oppfordrer vi deg til å oppgradere til 4 stjerners hotell." Basert på dette kan ikke klager høres med at hotellet hadde en høyere klassifisering på papiret enn i virkeligheten.

Når det gjelder plasseringen på fotballkampen bestrider tjenesteyter at klager har fått noe annet enn det som er bestilt. Det vises til at det fremgår av tjenesteyters nettsider at fotballbillettene kan være hvor som helst på stadion, dersom intet annet er avtalt. Klager hadde ikke betalt for særskilt plassering. Billettene inkluderte også inngangsavgift til Manchester United Museum og en mat/drikke kupong. Nemnda kan således ikke se at det foreligger noe avvik fra avtalen mellom partene.

Nemnda har delt seg i sin konklusjon. Flertallet, leder og reisebransjens representanter, anbefaler at Eventservice utbetaler 2 500 kroner for tidlig utsjekking av hotellet som Eventservice allerede har tilbudt. Mindretallet, forbrukerrepresentanten, er av den oppfatning at klager hadde grunn til å tro at hotellstandarden var bedre enn det den var. Eventservice sin fastsettelse av antall stjerner bidro til å villedde klager på dette punkt og klager bør derfor ha noe mer kompensasjon.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)