

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Fotballreise til England, 26. - 31. oktober 2010. Krav om refusjon av reises pris grunnet mangelfullt hotell i London samt dårlige kampbilletter.

Dato

..

Saksnummer

13/11

Tjenesteyter

Fotball Norge

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Fotball Norge

Antall reisende: 4

Reises pris: kr 26.392

Saken gjelder:

Fotballreise til England, 26. - 31. oktober 2010. Krav om refusjon av reises pris grunnet mangelfullt hotell i London samt dårlige kampbilletter.

Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst hotellet i London nektet hotellet for at det var bestilt to rom, selv om det fremkom av hotellvoucheren. Hotellets personale avviste også at frokost var inkludert og betalt. De ringte hotellnummeret til firmaet, men kom ikke frem.

Klagerne betalte 10 euro for å sette bagasjen på den ene hotellrommet de fikk ca kl 12.00, slik at de kunne bruke dagen på andre ting. I mellomtiden skulle personalet finne ut av problemet med rom nr 2. Da klagerne kom tilba ca kl. 21 var det kommet et nytt personale på vakt, men ingen ting var ordnet.

Klagerne fikk et rom nr 2, som viste seg å være skittent. Dette rommet ble byttet.

Det neste rommet klagerne fikk måtte også skiftes, fordi badet manglet dusjslange og hode, i tillegg til at toalettskålen var full av avføring. Personalet beklager dette.

Det siste rommet fikk klagerne ved midnatt.

Uheldigvis hadde begge rommene plagsom støy utenfra, som gjorde det vanskelig å sove. På det ene rommet gikk i tillegg baderoms viften hele natten, med en lyd som durte som på et

skip. Madrassen var utslitt, det stakk springfjær opp gjennom madrassstrekket. Et ytterligere problem med hotellet var at også dag nr 2 ble klagerne nektet frokost. Dette ble til slutt ordnet, men det var lite mat igjen.

Klager kontaktet Sportsreisebyrået Fotball-Norge per mail 29. oktober, dvs første morgenene. Klager ba om å få bekreftet at det var bestilt to rom med frokost.

Han rapporterte også om de kritikkverdige rommene og mangel på service.

Klagerne hadde betalt ekstra for å få oppgraderte billetter på langsiden.

Selger hadde opplyst at de ved en slik oppgradering ville få «gode billetter på langsiden som sikrer den gode opplevelsen». Klagerne fikk de dårligste billettene som er mulig å få, på øverste hylle, i svingen, opp under taket som vender nedover mot selve fotballbanen. Dette ødela kampopplevelsen. Fra denne avstanden kunne ikke klagerne se forskjellen på spillerne, ikke høre dommerfløyta eller høre ballen bli sparket. At kampbillettene var så dårlige forstod klagerne først da de kom på stadion. Der var det ingenting å gjøre.

Klagerne krever refundert hele det innbetalte beløp.

Fotball-Norge har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk hotell og kampbilletter i henhold til det avtalte. Hotellet i London er et tre stjerners hotell. Fotball-Norge har ikke tidligere fått klager på dette hotellet.

Dette er et rimelig hotell som gjør pakken til kunden billig.

Det er beklagelig at kunden har hatt ubehagelige episoder ved hotellet.

Det er synd at de ikke ringte Fotball-Norge mens de var der. Det var derfor umulig for Fotballreiser å endre på noe under veis.

Fotball-Norge har levert det produktet kunden har kjøpt, men har likevel tilbudt den kompensasjon på totalt kr 1.400.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne ble ved ankomst hotellet ikke tildelt rom som avtalt.

Det tok lang tid før dette ble avklart. Hotellet hadde også diverse mangler det ikke var mulig å ta opp med Fotball-Norge før klagerne reiste fra hotellet. Mangler ved hotellet gir grunnlag for prisavslag.

Klagerne hadde kjøpt billetter med «oppgradering langside». Oppgraderingen gir etter nemndas vurdering forventinger om rimelig gode billetter på langsiden.

Tillegget var imidlertid ikke spesielt stort, slik at det ikke var grunn til å forvente spesielt gode billetter. Klager har gitt en detaljert beskrivelse av plasseringen de fikk. Fotball-Norge har ikke kommentert denne, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at plasseringen var dårligere enn klagerne hadde grunn til å forvente. Klagers beskrivelse synes heller ikke å være i overensstemmelse med «langside». Det fremgår imidlertid på den fremlagte tribuneoversikten at «North Stand « har plassering frem til svingens begynnelse.

Det er mer uklart hvor «Block N4408» ligger. Dette kunne Fotball-Norge med fordel ha kommentert overfor nemnda.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag.

Fotballkampen er en viktig del av en fotballreise, og prisavslaget bør avspeile dette. Det er således etter nemndas vurdering ikke tilstrekkelig kun å refundere tillegget for «oppgradert langside». Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et samlet prisavslag for mangler ved hotellet og mangelfulle billetter på kr 3.000.

Til fradrag går kr 1.400 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Til fradrag går kr 1.400 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.