

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet feil presentasjon av hotellet.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2019-04861

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder for klager og hennes foreldre, tre personer på Empire Hotel, Hurghada, Egypt i perioden 24.07.2019 - 04.08.2019. Totalpris 25 125 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Internett

Ved ankomst ble klager kjørt til hotellet av en mann i en personbil, ikke i en minibuss som de ble informert om av Ticket.

Klager ankom Empire Hotel ca. kl. 04:00 på morgenen den 25. juli. Hotellet var ikke i nærheten av det klager hadde sett på bildene til Tickets nettsider. De lurte på om de hadde kommet til feil hotell, men i resepsjonen mente de at de hadde ankommet det hotellet de hadde bestilt. I resepsjonen kunne de tilby et bedre rom mot tillegg i prisen, noe klager takket nei til.

Etter å ha sett rommet og mer av hotellet, spurte klager om de kunne bli sendt til hotellet som hadde tre bassenger som de hadde sett bilder av på Tickets nettside, nemlig Empire Beach. Klager skriver at hun forklarte den hotellansatte at Empire Hotel og Empire Beach går under ett navn på nettsidene og at det virker som om det hele kun er ett hotell. Den hotellansatte forstod klagers frustrasjon og forklarte at de hadde tilgang til stranda

og bassengene på Empire Beach, men måtte sove og spise på Empire Hotel. Etter å ha ventet på Empire Beach frem til ca. 11:00 for å treffe hotellsjefen som ikke kom, reiste de tilbake til Empire Hotel. De fikk et rom som skulle være "bedre" enn det første de fikk. Klager skriver at buffeen var en katastrofe og at de ikke vil gå inn i detaljer på det som skjedde videre, men viser til bilder.

Klager anfører videre at stranda var veldig liten og ganske forsøplet.

Klager har videre lagt ved kopi av e-post korrespondanse med Ticket:

Den 25. juli 05:48 skrev klager til Ticket at det hadde oppstått et problem med hotellet ettersom de ble sendt til et annet hotell enn det de bestilte ut ifra bildene på Tickets nettsider. Klager skrev videre at hotellet påstod at det er 3 hoteller under ett firma, noe klager mener ikke kom tydelig nok frem på da hun bestilte.

Den 25. juli 2019 kl. 09:50 bekreftet Ticket at klager har betalt ca. 5 000 kroner for hotellet og at resten av reisens totalpris er for flybillettene. Ticket ba klager sende navnet på det hotellet de flyttet til.

Den 26. juli kl. 13:47 svarte klager Ticket tilbake og informerte om at de hadde forsøkt å kontakte Tickets hotellagent Sembo uten å lykkes. Videre skrev klager at de ville reise hjem og kom til å kontakte Ticket etter hjemkomst.

Klager skriver at tre personer kastet bort 11 feriedager.

Klagers krav:

Tilbakebetaling av beløpet på reisens pris 25 125 kroner, samt billetter for tidligere hjemreise, 10 036 kroner. Totalt 35 161 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke tatt kontakt med Tickets hotell leverandør eller fulgt opp saken med Ticket fra reisemålet. Klager har tatt en egen avgjørelse og booket seg nye flybilletter hjem på eget initiativ. Dersom klager hadde tatt kontakt og uttrykt ønske om å bytte hotell eller nye billetter hjem, hadde Ticket hjulpet til med dette.

Ticket har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at Ticket som reisearrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Klager tok kontakt med Ticket etter ankomst, Tickets selger henviste klager til å kontakte Sembo som er Tickets formidler på plass. Ved at Ticket henviser til Sembo gjør det lettere for klager å få direkte kontakt og hjelp på reisemålet, dette forenkler prosessen for klager og gjør at det går raskere å få hjelp.

I Tickets reisevilkår står det følgende:

10. Avvikelser eller feil i produktet

"10.0.1 Dersom ikke alt er som forventet, må du forsøke å få hjelp til å løse problemet på plass. Påpeker du ikke problemet omgående, innebærer det at vi ikke får mulighet til å hjelpe deg med å rette opp i feilen og da er det vanskelig å få erstatning når du komme hjem. Du påpeker feilen på plass eller ved å kontakte respektive leverandør. Kontaktinformasjon finner du som regel på din voucher."

Klager har fått en voucher med et nødnummer de skal kontakte når det oppstår problemer på plass. Ticket anfører at selgeren tok igjen kontakt med klager og at klager valgte å ikke svare på Tickets henvendelse om de var blitt flyttet til nytt hotell og hva de ønsket at Ticket skulle hjelpe dem med. Ticket hadde ingen informasjon om at klager ikke fikk kontakt med Sembo og at de ønsket hjelp med dette. Ticket mener dette er vesentlig informasjon som de må ha for å kunne hjelpe klager videre. Klager formidlet kun at hun ville reise hjem. På det tidspunktet hun formidlet dette var allerede nye billetter kjøpt, og hun hadde tatt en avgjørelse med en forventning om at Ticket skulle dekke alle kostnader.

Ticket anfører at de er uenig i klagers klage på området/ hotellet da klager har fått det hun har booket. Dersom det er problemer med søppel og ødelagte gjenstander som safe, må resepsjonen kontaktes umiddelbart. Blir ikke dette utbedret må de få informasjon slik at de kan hjelpe kunden videre. I klagen påpekes det ikke at hun var i kontakt med hotellet vedrørende manglene på rommet og forsøplingen på området. Ticket har heller ikke blitt gjort oppmerksom på dette i klagers e-post. Klager har kjøpt en reise online og det er da viktig at man setter seg grundig inn i hva man har valgt og leser igjennom all informasjon som gjelder reisen. Klager har valgt hotell å booke Empire Hotel ***. Alle hotell klassifiseres ut ifra et offisielt system i hvert enkelt land. Leiligheter og rom bedømmes etter standard og utstyr, de fasilitetene hotellet/ leilighetene har samt lokale forhold på reisemålet. Klassifiseringen *** betyr mellomklasse hotell, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud.

I klagers hotellbeskrivelse fremgår følgende om det hotellet klager valgte: Bar, TV, safe, 1 x standard dobbeltrom, all inclusive.

Det er ikke nevnt i hotellbeskrivelsen at det er basseng på hotellet. Bildene som er vist på nettsiden er generelle og viser hotellområdet og fellesarealet, noe klager fikk tilbud om å benytte seg av.

Ticket viser til utdrag fra sine reisevilkår 1.0.7 "Vi har ikke ansvar for tekster, informasjon m.m. som andre parter, f.eks. leverandører, bookingsystem eller reisemagasin produserer."

Hotellet har som en goodwill erstattet klager med 15% av hotellets totale pris. Dette ble utbetalt til klager 24.10.2019.

Når det gjelder transport fra flyplassen, har klager fått en privat transfer istedenfor en shuttlebuss med 4 stopp. Årsaken var av at det kun var klager og hennes foreldre som kom med dette flyet. For å slippe å vente på flere fly og passasjerer, ble det valgt en privat transfer uten ekstra kostnader for klager.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om heving av avtalen ved krav om å få refundert hele reisen på 25 125 kroner, samt å få erstattet utlegg til returreise som klager bestilte på 10 036 kroner. Totalt er kravet på 35 161 kroner.

Det fremkommer av vedlegg til klagen at klager allerede samme natt som ankomst tok kontakt med tjenesteyter. Det vises til e-post sendt 25.07.2019 kl. 05.48. Ticket besvarte henvendelsen samme dag kl. 08.11 og ba klager om å kontakte Sembo slik som fremkom av voucheren til klager. Slik nemnda har forstått er Sembo tjenesteyters kontakt på reisemålet. Klager bekreftet i e-post sendt 09.48 at hun ikke hadde vært i kontakt med Sembo. Deretter sendte klager ny e-post kl. 13.47 der det fremkommer at klager hadde besluttet å reise hjem.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Slik nemnda vurderer reklamasjon har klager reklamert i tide, men ikke gitt tjenesteyter anledning til å avhjelpe forholdet da hun ble henvist til å kontakte Sembo på reisestedet. Selv om klager opplyser at hun har forsøkt å kontakte Sembo ble det ikke gitt nok tid til tjenesteyter til å avhjelpe situasjonen.

Det fremkommer av klagers bestilling at hun hadde bestilt Empire Hotel som var klassifisert med tre stjerner og kostnader til hotellet for tre personer påløp til 5 600 kroner. Samtidig fremkom det ved bestilling bilder fra bassenget tilhørende Empire Beach Hotel som var en fasilitet klager kunne benytte ved reisen. Nemnda har forståelse for at klager ble skuffet, men klager har som utgangspunkt fått det som følger av avtalen selv om hun forventet mer. Nemnda bemerker likevel at markedsføringen kunne vært klarere og er av en slik art at den kan være villedende da hotellet er avbildet med basseng. Det er ikke alltid like lett for forbrukere å se forskjellen på disse nettsidene.

Hotellet har som en goodwill erstattet klager med 15 % av hotellets totale pris. Dette ble utbetalt til klager 24.10.2019. Basert på hotellutgiftene antar at nemnda at det refunderte beløpet påløper til rundt 840 kroner. Basert på noe villedende informasjon

for klager ved bestilling anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler ytterligere et prisavslag på 1 500 kroner.

Når det gjelder transport fra flyplassen, har klager fått en privat transfer istedenfor en shuttlebuss uten stopp. Etter nemndas vurdering utgjør ikke forholdet et avvik fra avtalen. Etter nemndas vurdering er det ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)