

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet stengt hotell ved ankomst.

Dato

10.02.2022

Saksnummer

2021-01985

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på The Green Hotel, Dublin i perioden 09.12.2021 - 12.12.2021. Totalpris 18 459 kroner.

Klager har anført at The Green Hotel var mørkt og lukket, uten tegn til liv da de ankom hotellet etter å ha tatt en taxi fra flyplassen. Av tilfeldige personer fikk de vite at hotellet hadde vært stengt siden mars 2020.

Klager opplevde det som dramatisk da de kom til stengt hotell og ble stående på gaten i regnet utenfor hotellet. Klager skriver at de mistet en hel ettermiddag, de kunne ikke velge hotellet de ble flyttet til selv, hendelsen var en stor belastning og ingen god start på en 50-års gave til klagers datter.

Klagers krav: 1 000 kroner per person, totalt 2 000 kroner som kompensasjon for tort og svie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ticket har anført at klager tok først kontakt kl. 15:20 og ble innkvartert på The Alex Hotel mellom kl. 16:45 - 17:00. Slik Ticket forstår klagen, så gjelder den kun for situasjonen de ble stående i ved ankomst The Green Hotel frem til de var på det nye hotellet, The Alex.

Ticket har tilbudt klager kompensasjon i form av et gavekort på 750 kroner og dekning av klagers taxiregning mellom The Green Hotel og The Alex Hotel. Da klager ga uttrykk for at de ikke ønsket et gavekort som var knyttet opp til Ticket, valgte de å endre tilbudet om kompensasjon til en utbetaling på 1 000 kroner.

Ticket har anført at klager selv har kommentert at The Alex var et utmerket hotell, med alle rutiner for smittevern på plass, profesjonalitet og service, og at de ble godt mottatt på The Alex Hotel.

Ticket kan ikke se at det foreligger grunnlag for en høyere kompensasjon enn totalt 1 000 kroner som klager har blitt tilbudt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på The Green Hotel, Dublin i perioden 09.12.2021 - 12.12.2021. Totalpris 18 459 kroner.

Slik nemnda har forstått faktum ankom klager The Green Hotel i Dublin etter sin bestilling, som viste seg å være et nedstengt hotell. Etter noen timer ble klager flyttet til The Alex Hotel i Dublin og ankom hotellet anslagsvis kl. 16:45 - 17:00 på ankomstdagen. Klager var godt fornøyd med det nye hotellet som ble booket, men krever oppreisning for den ulempen det var å ankomme et hotell som viste seg å være stengt. Tjenesteyter har allerede tilbudt klager en kompensasjon på 1 000 kroner, som klager ikke har akseptert.

Klagers krav er på 1 000 kroner per person, totalt 2 000 kroner som kompensasjon for tort og svie.

Det er svært uheldig og åpenbart en mangel etter pakkereiseloven at det bestilte hotellet viste seg å være stengt. Samtidig ble klager på relativt kort tid flyttet over til The Alex Hotel. Distansen mellom de to hotellene er på 5 minutter med taxi ifølge google. Tjenesteyter har i dette tilfellet avhjulpet mangelen ved å fremskaffe et alternativt hotell relativt raskt etter pakkereiseloven § 27. Det er ikke påberopt mangler ved det nye hotellet. Det følger av pakkereiseloven § 32 at erstatningskravet også omfatter krav av ikke økonomisk art som tort og svie. Slik nemnda vurderer det vil en utbetaling fra tjenesteyter på 1 000 kroner, slik som tilbudt, i tilstrekkelig grad kompensere den ulempen klager her har hatt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold og at tjenesteyter utbetaler 1 000 kroner til klager.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Skarderud (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

