

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på Hotell Nautica Blue, Rhodos.

Dato

..

Saksnummer

270/13P

Tjenesteyter

Allinclusiveno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Allinclusive.no

Reisemål: Hellas, Rhodos

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.166,-

Tidsrom: 210913 - 280913

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på Hotell Nautica Blue, Rhodos.

Klagerne anfører at hotellet ikke er et 5-stjerners hotell. Rommenes standard er ikke gjenstand for klage, utover at det var svært lytt mellom rommene.

Maten var imidlertid under enhver kritikk. Det gjaldt både utvalg, kvalitet og måten spisesalen var organisert på med manglende bestikk og tallerkener.

Dessuten ble fatene ikke fylt opp, slik at gjester som ikke kom først til matbordet ofte ikke fikk et fullverdig måltid. Maten var også ofte lunken eller kald.

Det gikk tiggende hunder og katter fra bord til bord.

Hotellet hadde ikke en fungerende strand, slik som opplyst på nettsidene.

Etter at klagerne hadde sendt inn bilder og beskrivelse ble da også dette salgsargumentet fjernet fra den norske teksten. Nå står det bare at hotellet ligger ved havet.

Klagerne mener at de ikke har fått det som ble lovet gjennom beskrivelsen av hotellet. Store deler av ferien ble ødelagt av at klagerne stolte på det som fremgikk av nettsidene. At det som annonseres ikke samsvarer med de faktiske forhold bør kompenseres.

Allinclusive.no beklager at hotellet ikke innfridde forventningene.

Informasjonen som ligger på arrangørens nettsider er gitt av leverandør og hotell. Arrangøren besøkte selv Nautica Blue sesongen 2012.

Hotellet svarte til forventningene, både i forhold til mat og strand.

Den 25. september fikk klagerne tilbud om å skifte hotell fra Nautica Blue til Aldemar Paradise Royal Mare mot et tillegg på 1.800,-. Dette tilbudet takket de ja til.

På bakgrunn av kundenes tilbakemeldinger ønsker arrangøren å refundere 20% av døgnkostnaden, kr 600,- for de 4 nettene klagerne bodde på Nautica Blue.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 at 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 mv., 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.

Klagen er i hovedsak begrunnet med to forhold: Matserveringen var etter klagerens vurdering meget dårlig organisert, og maten holdt ikke mål, verken når det gjaldt kvalitet, mengde eller innhold. I tillegg ble det på arrangørens internettsider reklamert med at det var en fantastisk strand på stedet. Det er helt misvisende, og etter at klagerne påpekte dette og dokumenterte det med bilder er denne opplysningen fjernet fra nettsidene til arrangøren.

Det faktum at arrangørene har valgt å refundere 20 % av døgnkostnadene ved hotelloppholdet viser etter nemndas syn at det erkjennes at det ikke er samsvar mellom teksten i beskrivelsen av hotellet og omgivelsene.

I samme retning trekker det faktum at superlativene om stranden nå helt er fjernet. Arrangøren har et selvstendig ansvar for produktbeskrivelsen og kan ikke henvise til hotellet eller andre samarbeidspartnere hvis beskrivelsen er misvisende.

Når det gjelder maten, er det vanskelig for nemnda å ha noen klar formening om kvaliteten etc. sto i forhold til stjernevergning og den prisen som ble betalt.

Det er korrekt, som oppgitt av arrangøren, at hotellets stjernevergning blir tildelt av lokale turistmyndigheter og at denne baseres på flere parametere.

Det som kan gi en nærmere pekepinn om kvaliteten er prisen.

Det er opplyst at total hotellkostnad var kr 5.236,- for 2 personer i 7 dager, hvilket gir i underkant av kr 400,- pr. person pr. døgn inkludert alle måltider samt drikkevarer.

Det er videre opplyst at mellomlegget for bytte av hotell innen samme stjernekategori var ca. 2.800,- kroner for 3 døgn, eller opp mot kr 500,- pr. person pr. døgn.

At oppholdet da var av en annen kvalitet er å forvente.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at det produktet som ble solgt er mangelfullt. Det var blant annet manglende samsvar mellom produktbeskrivelsen og virkeligheten når det gjelder hotellets omgivelser.

Nemnda finner imidlertid ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag ut over de ca. 20 % av hotellkostnadene som allerede er refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere prisavslag. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.