

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlige senger og hotellstandard i Laos.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

107/15P

Tjenesteyter

Orkidé Ekspresen

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlige senger og hotellstandard i Laos.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Kambodsja og Laos fra Thailand i perioden 01.02.15 - 08.02.15.

Deluxe rommet på Hotel Ramayama i Luang Prabang manglet komfort. Det at belysningen var dårlig, dusjslangen i badekaret var løs og at det var lavt batterinivå på lyset i safen kunne de leve med. Men fasilitetene var en trebenk uten puter og sengen var en knallhard madrass på en massiv treflate. Umulig å sove på.

Neste dag fikk klager bytte til suiterom, men det hadde enda verre senger. Selv om de fikk en ekstra overmadrass, var sengen fortsatt hard og vond. Ingen buffé frokost og ikke toalettpapir. Skittent på badet, lytt mellom rommene, mye gatestøy og hundeglam om natten.

Klager mener hotellet ikke «holdt mål». Klager fikk bytte rom til en såkalt suite, men dette rommet var langt fra det en forbinder med en hotellsuite.

Klager var ikke tilfreds med utflukten til Waterfalls som de kjøpte mens de bodde på hotellet i Luang Prabang.

Klager finner programopplegget i Laos som «heller tynt» tilrettelagt og synes det tilbudte erstatningsbeløpet på kr 1.500 som svært lavt. Klager mener et mer realistisk erstatningsbeløp bør ligge på kr 6.000 - 7.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

OrkidéEkspresen har i det vesentlige anført:

The Ramayama Boutique Hotel er et gammelt verneverdig hus bygget i lokal stil og da i treverk. Hotellet står på Unescos World Heritage liste. Det holder en 3* klassifisering. At det er lytt mellom rommene kan ha med bygningens konstruksjon å gjøre.

Suiten som klager ble oppgradert til dagen etter ankomst er møblert med en King Size Bed, samt 2 «coaches» med madrasser. King Size sengen holder vanlig standard og etter det OrkidéEkspressen forstår etter uttalelsen fra hotellsjefen, ble det ikke klaget på dette rommet. I og med at hotellsjefen ikke hørte noe mer fra klager, så regnet han med at alt var bra. OrkidéEkspressen kan ikke se at man ble informert om at klager ikke var tilfreds med suiten som de fikk flytte til.

Frokosten var satt opp som en «vanlig 3* frokost».

OrkidéEkspressen har tilbudt klager en kompensasjon på kr 1.500 som tilsvarer halve oppholdet på Ramayama Boutique Hotel i Luang Prabang.

Det vises for øvrig til brev fra OrkidéEkspressen.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at turen som ble arrangert av Orkideekspressen i utgangspunktet var i samsvar med avtalen, også hva gjelder guiding i Luang Prabang, jfr. mail av 18. mai, hvor partene, slik nemnda forstår det, har gjennomgått turopplegget dag for dag og kommet frem til at det ikke var «plass til så mye mer».

Det som gjenstår å behandle er da bokomforten på det tre stjerners hotellet Ramayama Boutique Hotell. Klageren anfører at sengene var svært harde og at det var lite utvalg til frokost.

Det er på det rene at han fikk bytte rom til en suite og at det ble forsøkt lagt på overmadrasser. Likevel var sovekomforten dårlig. Klageren har krevd et prisavslag på kr 6.000 - 7.000, mens arrangøren har tilbudt en kompensasjon på kr 1.500, som dekker halve oppholdet på Ramayama Hotell.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at et prisavslag på 50% av det som ble betalt for hotellet i Luang Prabang fremstår som passende. Det er opplyst at dette beløper seg til kr 1.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 1.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.