

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da hotellets fasiliteter var stengt og området ikke var som forventet pga. lavsesong.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

10/16P

Tjenesteyter

Solfaktor

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da hotellets fasiliteter var stengt og området ikke var som forventet pga. lavsesong.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering på Playa Miramar Hotel, Gandia, Benidorm, i perioden 05.10.15 - 15.10.15.

Reisen ble bestilt den 16.09.2015. I annonsen ble stedet beskrevet som er sted med liv og røre, med strandrestauranter og mulighet for shopping.

Ved bestilling kom det frem at det ikke var transfer til hotellet. Klager mener de burde blitt informert om at gjestene var avhengig av leiebil på dette stedet.

Klager ankom hotellet utpå ettermiddagen etter å ha tatt buss fra flyplassen til Benidorm og videre til Gandia. Deretter var taxi eneste mulighet da det ikke gikk buss videre til hotellet.

Det viste seg å bli vanskelig å finne et sted de kunne spise da stedet de var kommet til fremsto som en spøkelsesby. Ingen mennesker og ikke noe som var åpent. Klager gikk tilbake til hotellet og spurte om muligheter for mat. De ble henvist til en automat i resepsjonen. Det var eneste mulighet for mat og drikke.

Hotellet hadde følgende spisetider: Frokost 08.00 - 10.30, lunsj. 14.30 - 16.00 og middag 20.30 - 23.00 Utenom disse tidene var det ingen muligheter for mat og drikke. Det fantes en kafeteria på hotellet, men den var stengt. Kafeteriaen ble senere åpnet noen timer, men der var det kun drikkevarer å få kjøpt.

Maten i spisesalen spiste klager kun fordi det ikke fantes andre alternativer. Maten var enten for mye eller for lite stekt. Noe smakte mugg og var lite delikat.

Det var kun en resepsjonist som snakket engelsk.

Bassenget var stengt, men ble åpnet for klager etter litt diskusjon. Neste dag var bassenget igjen stengt. Da hadde resepsjonisten fått beskjed fra høyere hold om at det ikke skulle åpnes pga. vind. Umulig å forstå og det ga klager tydelig uttrykk for. Resepsjonisten ble lettere fortvilet og skulle prøve å få ordnet dette. Etter hvert kom han og fortalte at de skulle åpne.

Klager bestemte da at dette ikke var noen ferie og kontaktet Solfaktor. De skulle gi tilbakemelding, men klager hørte ikke noe tilbake. Da klager ringte tilbake, kom de til en engelsktalende person som ikke forstod noe som helst.

Klager valgte å forlate hotellet neste dag. De hadde da på nytt kontakt med Solfaktors representant underveis. Klager ytret ønske om at de ville bo sentralt i Torrevieja. Hotellet som Solfaktor kunne tilby lå heller ikke sentralt, men et godt stykke utenfor sentrum.

Klager valgte å finne seg et hotell på egen hånd. Dette resulterte i en merkostnad som de ikke hadde regnet med.

Klager gjør oppmerksom på at Solfaktors annonse om stedet ble endret umiddelbart etter at de klaget.

Klager krever at de får dekket sine ekstrautgifter, da reisen de bestilte ikke samsvarte med det de trodde de bestilte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Reisemålet Miramar er ikke beskrevet som et sted med «liv og røre». I slutten på sesongen når hotellene stenger, vil også restauranter og barer i område holde stengt.

Da Solfaktor ble kontaktet, ønsket klager å flytte til et hotell i Torrevieja-området. De fikk tilbud om hotell Torrejoen som ligger ca. 5 km fra Torreviejas sentrum, hvilket var det eneste alternativet Solfaktor hadde tilgjengelig denne perioden. Det ble bestilt rom på Torrejoen og klager ble informert om at også dette området kunne være rolig på denne årstiden. Klager bestemte seg deretter å finne et hotell på egen hånd.

Solfaktor gjør oppmerksom på at det virket som om klager ikke var klar over hvilket område de hadde bestilt. Hotel Playa Miramar ligger 250 m fra stranden og 7,5 km fra Gandia sentrum.

Under hotellbeskrivelsen av Playa Miramar fremgikk følgende: ** Vær oppmerksom på at noen av de ovennevnte anlegg kan bli stengt pga. vær/sesongmessige forhold. **

Både Solfaktor og hotellagenten Sunhotels forsøkte å hjelpe klager. Klager valgte å flytte på egen hånd. Hotellet vil ikke tilby refusjon for de nettene klager ikke bodde på hotellet.

Solfaktor kan ikke etterkomme ønsket om refusjon av hotellkostnadene.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reisen ble foretatt i oktober 2015. Det er lavsesong, noe prisen etter nemndas syn også avspeiler. I lavsesong er det mye som er stengt, og feriestedene fremstår som ganske forskjellig fra sommersesongen.

Etter nemndas syn har klagerne fått det de betalte for. Det er ikke klaget på rommet, men på hotellets beliggenhet og på at svømmebassenget ikke var åpent hele tiden. Det siste er forklart med værforhold, noe nemnda tar til etterretning. Når det gjelder hotellets beliggenhet, fremgår dette av kart og beskrivelse, idet det er opplyst at hotellet ligger ca. 7,5 kilometer utenfor Gandia sentrum og at det ligger 92 kilometer fra flyplassen i Valencia.

Klagerne valgte å bytte hotell til ett som var mer sentralt beliggende. Arrangøren kunne tilby et annet hotell, men heller ikke det var sentralt. Det opprinnelige hotellet har avslått å refundere det som var forhåndsbetalt for rommet.

Slik denne saken ligger an, kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag. Klagerne er etter nemndas syn selv ansvarlig for det valget som ble foretatt med hensyn til reisemål og årstid.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.