

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på Hotell Labito, Samos

Dato

..

Saksnummer

282/13P

Tjenesteyter

SI- Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: SI- Reiser

Reisemål: Samos/Patmos

Antall reisende: 1

Reisens pris: 9.750,-

Tidsrom: 280513 - 040613

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på Hotell Labito, Samos

Klageren viser til at deltagerne var forespeilet et 5-stjerners hotell, Blue Star Doryssa de fire nettene de skulle tilbringe på Samos. Det var også denne hotellstandarden man betalte for. Ca 14 dager før avreise ble gruppen informert om at Blue Star Doryssa ikke lenger kunne ta imot grupper som ikke skulle bo der hele uken. Gruppen ble derfor booket inn på Labito som hadde adskillig lavere standard.

I informasjonsskrivet blir det karakterisert som enkelt.

Ved ankomst Labito var rommet ikke skikkelig rengjort, sengen manglet dyne eller tilsvarende. Standarden for øvrig var også lav. Det ble blant annet ikke skiftet sengetøy under oppholdet og rommet ble ikke rengjort daglig.

Si-Reiser sier seg enig i at selskapet ca. ett år før avreise presenterte Hotell Doryssa på Samos i sitt program. Turen i sin helhet var levert av Star Tour.

På nyåret kom Star Tour med melding om at hotellet kun ville selge hele uker i 2013, så dersom rommene kun ville bli benyttet i 4 netter måtte man betale for 7.

Det var det ikke økonomisk rom for, og Star Tour ble bedt om å finne et alternativt hotell som kunne motta gruppen i 4 netter. Pga. av den gode beliggenheten ble Labito valgt.

Klager tok ikke kontakt med reiseleder på stedet. Hadde hun gjort det kunne helt sikkert mye blitt rettet på.

Nemnda bemerker:

Klageren har overholdt den 6 måneders klagefristen som fremgår av Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser punkt 6. Saken tas derfor opp til behandling.

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.

Arrangøren har erkjent at det hotellet som ble valgt da det viste seg at Blue Star Doryssa ikke kunne motta selskapet, var adskillig enklere enn opprinnelig forespeilet. I det udaterte informasjonsskrivet er det redegjort for hotellendringen.

Det er intet i skrivet som peker i retning av at endringen er så omfattende at det gir deltakerne anledning til å avbestille reisen. I brev til klageren datert 11. juni 2013 erkjenner imidlertid arrangøren at endringen var så stor at deltakerne kunne ha valgt å avbestille reisen.

Når det er inngått en bindende avtale om en reise, kan den ikke ensidig endres av arrangøren kort tid før avreise. Det skal være samsvar mellom den pris man betaler og det produktet som leveres. Etter arrangørens egen beskrivelse må nemnda legge til grunn at det som ble levert lider av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Det er ikke opplyst hvor stor del av turens pris 7 hotellovernattinger utgjør.

Det fremgår imidlertid at tillegg for enkeltrom er kr 1.800, hvilket utgjør ca. kr 350,- pr. natt. I mangel av andre opplysninger legger nemnda til grunn at prisforskjellen for de 4 nettene med redusert hotellstandard utgjør kr 500,- pr. natt, totalt kr 2.000,-. Nemnda anbefaler etter dette at klageren gis et prisavslag på kr 2.000,-.

Til fradrag i beløpet går kr 1.000,- som er for lite innbetalt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 2.000,-. Til fradrag i beløpet går kr 1.000,- som er for lite innbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjeggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.