

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Rhodos, Ixia, hotell Ixian Grand, 15. - 30. mai 2010. Krav om prisavslag grunnet dårligere rom enn avtalt, mangelfull service m.v.

Dato

..

Saksnummer

121/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 23.072

Saken gjelder:

Reise til Rhodos, Ixia, hotell Ixian Grand, 15. - 30. mai 2010.

Krav om prisavslag grunnet dårligere rom enn avtalt, mangelfull service m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Problemene startet med at bildene Star Tour hadde lagt ut på sine nettsider ikke stemte med rommene klagerne fikk. Toalettsetet på det ene rommet var ødelagt. Balkongen var skitten. Døren til det ene rommet var ødelagt m.v.

Klagerne klager ikke på selve anlegget, men de tildelte rom var skitne og veldig slitt. Det finnes helt sikkert rom som tilsvarer 5 stjerners klassifisering, men delen klagerne bodde i var langt fra denne standarden.

Tre dager av ferien gikk med på irritasjon og diskusjoner med Star Tours guider. Klagerne fikk til sist flytte til et hotell i Rhodos by. Til tross for at dette hotellet hadde lavere standard, måtte klagerne betale ekstra for å få flytte.

Star Tour viste liten vilje til å hjelpe klagerne. Star Tours guider argumenterte mot klagerne, og klagerne ble møtt med svært liten forståelse.

Klagerne krevere refundert halve reisens pris.

Det vises forøvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour tar selvkritikk på at ingen av bildene på internett samsvarte med

De rommene klagerne fikk tildelt. Samtidig er bildene fremvist i katalogen og på startour.no typeeksempler. Alle rom behøver ikke se likedanne ut.

Som prisavslag for at bildene ikke samsvarte med det klagerne hadde bestilt, har Star Tour tilbudt kr 500 per person.

Star Tours guide besøkte hotellet den 18. mai. Toalettsetet på det ene rommet var da ordnet. Gulvet på balkongen kunne ha vært bedre kostet.

Det var feil på ytterdøren til ett av rommene. Generelt syntes Star Tours medarbeider at rommet, selve anlegget og de øvrige omgivelsene så både rent og pent ut. Hun er derfor uenig i at hotellanlegget fremstår som skittent, slitt og ikke burde ha Star Tours klassifisering SSSSS.

Klagerne valgte å flytte til et hotellanlegg i Rhodos by med klassifisering SSSS mot et mellomlegg. Hotellene i Rhodos by er dyrere enn i Ixia, og Star Tour stod for halvparten av hotellkostnadene.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 av 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 m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning med hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av hotellet, det beliggenhet, rommenes beskaftenhet, fasiliteter m.v.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Ixian Grand.

På bakgrunn av de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til valgt klassifisering. Nemnda legger således til grunn at klagerne i utgangspunktet fikk hotell som avtalt.

Star Tour viser i katalogen og på hjemmesidene bilder fra rom på hotellet.

Det står ikke noe om hva slags rom bildene er tatt fra. Klagerne måtte etter dette kunne gå ut fra at bildene var representative for rommene på hotellet, selv om de samtidig måtte være klar over at rom på ett og samme hotell kan ha forskjellig utforming m.v. Enkelte rom kan være bedre enn andre.

Bildene i katalogen vil normalt søke å presentere hotellet på den beste måten.

Bildene i katalog og på hjemmesider viser imidlertid suiter, uten at dette var opplyst. Bildene var således misvisende, og nemnda har forståelse for klagerens skuffelse ved de rom de fikk tildelt.

Nemnda er enig med partene i at dette gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.000 per person.

Til fradrag går kr 500 per person dersom det er utbetalt.

Øvrige forhold ble avhjulpet/ville kunne bli avhjulpet innen rimelig tid og gir ikke grunnlag for prisavslag.

Klagerne valgte selv å flytte til et hotell av lavere standard enn det de hadde bestilt. Dette gir ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.000 per person. Til fradrag går kr 500 per person dersom dette er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken: >

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.