

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Dårlig hotellstandard og beliggenhet. Krav om refusjon av tillegget for bytte av hotell.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

105/15P

Tjenesteyter

Risdal Touring AS

Saken gjelder:

Dårlig hotellstandard og beliggenhet. Krav om refusjon av tillegget for bytte av hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes ektefelle bestilte en 12 dagers bussrundreise «Opplevelsesrik påsketur til Cote d'Azur & Nice i perioden 25.03.15 - 05.04.15.»

Allerede før avreise var klager skeptisk til et hotell i nærheten av jernbanen i Nice fordi området var kjent som et horestrøk.

Rommet de fikk tildelt i Nice var veldig lite og uten garderobe til klærne slik at klager ikke fikk pakket ut av koffertene og måtte løfte koffertene opp på sengen hver gang de skulle skifte. Dette ville ha blitt slitsomt de 5 nettene de skulle bo på hotellet. Toalettet var så lite at de kunne dusje samtidig som de satt på do.

For å spise måtte deltakerne gå ca. 15 minutter fra hotellet til et sted som minnet om en kafeteria. Hotellet hadde ikke noe sted der deltakerne kunne samles til sosialt samvær.

Etter et døgn flyttet klager til sentrum. Dette hotellet lå 2 minutter fra restaurantgatene og 5 minutter fra gamlebyen. For flyttingen betalte de kr 2.550.

Det var mye misnøye på bussen pga. bytting av seter hver dag. Klager har ikke tidligere vært på turer der de har måttet bytte plasser på bussen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Risdal Touring AS har i det vesentlige anført:

Klager har vedlagt et brev som Risdal Touring har sendt til alle turdeltakerne som var med på reisen til Nice. Brevet er skrevet av Risdal Touring etter at de skal ha mottatt et brev med betraktninger fra gruppen. Dette brevet fra gruppen er ikke forelagt nemnda.

Hovedkonklusjonen til Risdal Touring er at Best Western Hotel Riviera Nice ikke vil bli benyttet på senere turer. Risdal Touring tar selvkritikk på at de i det utsendte programmet ikke har

vært tydelige nok i beskrivelsen av hotellet. Dermed kan de ha vært med på å skape en forventning om at hotellet i Nice var av samme type som gjestene f.eks. kan ha opplevd å bo på ved reiser i Tyskland, Østerrike og Nord-Italia på reiser med Risdal Touring.

Når det gjelder størrelsen på rommene skriver Risdal Touring følgende: «Generelt er det slik at i attraktive byområder, så er tomteprisene høyere - og dermed har bl.a. romstørrelsen på hotellene en tendens til å være mindre. Man ønsker å utnytte hver kvadratmeter med tomt mer. Nice er et slikt typisk høykostområde, og dermed vil hotellene søke å få inn flere rom pr. kvadratmeter, og de vil redusere på «uproduktive» fellesarealer som salonger, oppholdsrom m.v.»

Risdal Touring har tilbudt et reisegavekort på kr 500 til hver av turdeltakerne

Risdal Touring har ikke kommentert saken ovenfor nemnda.

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 m.v., 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 ikke kommentert saken etter at klage ble innsendt til pakkereisenemnda.

Det vedliggjer imidlertid et brev hvor arrangøren etter nemndas syn erkjenner at det hotellet som er beskrevet i klagen ikke holdt forventet standard i og med at det ikke vil bli benyttet på fremtidige turer. Turen lider da av en mangel, og mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

I mangel av ytterligere opplysninger legges det til grunn at klageren ble påført utgifter kr 2.550 ved bytte av hotell. Kost er da ikke inkludert.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren blir gitt et prisavslag på kr 2.550.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, 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.