

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, spesielt mattilbudet, samt manglende fasiliteter ved hotell Chrispy Deluxe Wing.

Dato

..

Saksnummer

262/13P

Tjenesteyter

Allinclusiveno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Allinclusive.no

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 9

Reisens pris: 77.000,-

Tidsrom: 030713 - 150713

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, spesielt mattilbudet, samt manglende fasiliteter ved hotell Chrispy Deluxe Wing.

Klagernes opplevelse av ferieoppholdet svarte ikke til forventningene.

Dette ble meddelt arrangørens representant pr. telefon allerede ankomstdagen.

Den første natten hadde rommene langt lavere standard enn bestilt.

Bevertingen var ikke i nærheten av å tilfredsstille de forventningene klagerne hadde til et 4-stjerners hotell. Det manglet WIFI, privatstranden var en rullesteinstrand uten fasiliteter, Jacuzzien fungerte ikke. Treningsstudioet var i så dårlig stand at det ikke var forsvarlig å benytte dette.

Klagerne aksepterer ikke å betale full pris for et produkt som ikke tilfredsstiller kravene eller forventningene til et 4 stjerners hotell. Oppholdet påførte klagerne store ekstrakostnader til mat og transport. Klagerne krever et økonomisk vederlag på kr 10.000,- pr. familie.

Allinclusive.no viser til at hotellet offisielt er rangert som et 4-stjernes hotell av greske myndigheter. Arrangøren hadde mer enn 30 gjester på hotellet i samme periode som klagerne bodde der, og det er ikke mottatt lignende tilbakemeldinger fra noen av disse.

Når det gjelder treningsfasilitetene på hotellet, har hotellet meldt tilbake at disse fungerte under kundenes opphold. Hotellet har videre informert om at det finnes internett på hotellet, men ikke hvilken kapasitet eller dekning det er innenfor hotellets område. Allinclusive.no har ikke garantert kvaliteten på internettforbindelsen.

Arrangøren tilbød bytte av hotell mot betaling av et mellomlegg.

Dette ønsket ikke klagerne å benytte seg av.

Arrangøren beklager at kundene ikke var fornøyde med oppholdet.

Etter arrangørens syn gjorde man sitt ytterste for å bistå dem under oppholdet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 at 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. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda kan ikke se at det var feilaktig av arrangøren å klassifisere hotellet i samsvar med greske myndigheters offisielle rangering. Det er likevel slik at det ikke finnes noen offisiell internasjonal standard for hotellklassifisering.

Hoteller innen samme klasse kan derfor variere.

På grunn av overbooking ble klagerne den første natten innlosjert i en annen romtype på et annet hotell enn det de hadde bestilt.

Dette innebærer i utgangspunktet en mangel. Når det derimot gjelder det faktum at rommene ikke lå ved siden av hverandre slik det var uttrykt ønske om, er det tatt uttrykkelig forbehold i reisevilkårene om at dette ikke kan garanteres.

Det samme gjelder kvaliteten på internett. Kvaliteten på treningsfasiliteter etc. er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om, ut over at det er opplyst at disse var i funksjon og at klagerne kunne ha fått anledning til å bruke slike fasiliteter på nabohotellet hvis de hadde underrettet de stedlige representantene om problemene, hvilket de ikke gjorde.

Det som gjenstår å behandle er det som er presentert som hovedproblemet, nemlig matens kvalitet. Også når det gjelder denne delen av klagen er det vanskelig å ta standpunkt til om maten var av en slik kvalitet at den berettiger til prisavslag.

Det er referert til noen negative omtaler fra de siste seks år på Tripadvisor.

Det er også fremlagt bilder fra matserveringen i spisesalen.

Arrangøren har på sin side vist til at det ikke ble fremført klager fra noen av de øvrige gjestene som var på hotellet på samme tidspunkt som klagerne.

De fremlagte bildene fra hotellets spisesal viser et serveringsbord slik det ser ut etter at gjestene har forsynt seg. Sammenligningsbildene er etter hva nemnda kan se fra urørte serveringsbord slik de bør se ut før serveringen åpner.

Etter nemndas vurdering er det ikke fremlagt tilstrekkelig bevis for at maten var av en slik kvalitet og standard at måltidene måtte inntas på lokale restauranter.

Nemnda har imidlertid funnet at det var en mangel ved reisen at klagerne ble innlosjert i feil romtype den første natten. Dette førte til at de måtte pakke opp deler av sin bagasje to ganger. Nemnda anbefaler at det gis et prisavslag for dette til hver familie på kr 500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 500,- til hver familie.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.