

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder kvalitet på SPA- og helsereise til Polen.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

164/12

Tjenesteyter

Solheim Event og Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solheim Event og Reiser

Antall reisende: 14

Reisens pris: 6.690,- pr.pr.

Saken gjelder:

Saken gjelder kvalitet på SPA- og helsereise til Polen.

Klager opptrer på vegne av seg selv og 13 andre som deltok på reisen. De anfører at turen ble markedsført som et opphold på et SPA luksushotell for personer som trengte påfyll og ville skjemme seg litt bort.

Det viste seg at bostedet ikke var et hotell, men et sanatorium for syke og handikappede som var under rehabilitering. Rommene var små hytter, noen hadde bare divan eller sovesofa, noen var møkkete. Alle inntrykk av å være et sted for avslapping og rekreasjon ble slettet. Stedet var utmerket for syke under rehabilitering, men ikke for turister som, basert på reklamen, tror de kommer til en topp moderne SPA-fasilitet.

Alle var blitt bedt om å ta med legeerklæring for at lege skulle finne den rette behandling. Besøket hos legen var belastende og graverende useriøst.

«Skjem deg bort» turen med 15 behandlinger på et SPA-hotell var i virkeligheten et opphold på et sanatorium med ingen SPA behandling, men 15 behandlinger på ulike apparater som varte fra 2-12 minutter, f eks å sitte i boblebad i 10 min, puste saltvann i 10 min, ispose på skuldre i noen minutter og 1 min laser osv.

En del av gruppen forlot stedet etter noen dager og tok inn på hotell i Gdansk, mens andre ble uken ut. Alle krever reisens pris tilbakebetalt pluss kr.1.500,- for ulempen. De som dro til Gdansk krever i tillegg dekket hotellutgiftene der.

Solheim Event og Reiser har anført at de ikke har markedsført turen som en luksustur på luksushotell. Den aktuelle turen er «Tankens kraft og helsetur», mens luksusturen er en annen tur. I flere mailer er det opplyst at stedet var en «Medical resort» og der er det selvsagt syke mennesker.

Alle ble bedt om på forhånd å sette seg godt inn i hva slags reise dette var, og det at alle skulle ha med legerklæringer viser også hva slags reise det var tale om.

Det var også i forhåndsinformasjonen nøye beskrevet hva slags behandling deltagerne ville få. Ut fra den markedsføring som ble gjort, er det ikke grunnlag for noe krav om kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at den reisende har meldt fra om manglene.

Det er noe uklart for reklamasjonsnemnda hvordan markedsføringen av denne reisen i virkeligheten har vært - bl.a fordi en del av informasjonen på turarrangørs nettside forut for turen angivelig har blitt slettet. Ut fra den dokumentasjon som foreligger for nemnda må det imidlertid legges til grunn at det ble markedsført to forskjellige reiser - en reise kalt «Luksusferie for liten og stor til et flott helse og spa hotell» og en annen reise kalt «Tankens kraft, helse og skjønnhet».

Det er denne siste turen klagerne var påmeldt, mens noe av deres klage kan tyde på at de bygger på informasjonen om den andre reisen. Klager hevder for øvrig at de to reisene var identiske uten at det foreligger noen nærmere dokumentasjon for det.

Om den reise klagerne var påmeldt, heter det at det er en ukes opphold på «Panorama Helse og Spa Resort» med 12 behandlinger som er nærmere beskrevet. Stedet er kalt hotell både i den generelle informasjonen og i det detaljerte dagsprogrammet. Fotomontasjonen i forhåndsinformasjonen gir inntrykk av hotell- og strandfasiliteter av god standard og ikke av å være en «Medical Resort» eller et sanatorium. Fotodokumentasjonen fra deltagerne viser et bosted av en helt annen karakter enn de foto som ledsaget forhåndsinformasjonen.

Det er opplyst at turarrangør selv ikke hadde vært på stedet før den aktuelle reise - noe som kan forklare det tilsynelatende store avvik mellom informasjonen på nettstedet og de faktiske forhold - uten at det er mulig for nemnda å danne seg et fullstendig bilde av hvor stort avviket er. Når det gjelder de tilbudte behandlinger, kan det ikke anses dokumentert at disse avvek i særlig grad fra det som markedsføringen la opp til.

Etter en helhetsvurdering har reklamasjonsnemnda kommet til at markedsføringen av reisen etterlater inntrykk av en reise til et mer «luksuspreget» SPA-hotell av en høyere standard enn det som var virkeligheten. Reisens pris var kr.6.990,- i dobbeltrom og kr.8.990,- i enkeltrom.

Reklamasjonsnemnda finner at deltagerne bør gis et prisavslag på kr.2.000,- per person. Refusjon av hotellutgiftene i Gdansk er det ikke grunnlag for.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,- per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Christine Tang, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.