

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Malta, Canifor hotell, 23. - 30. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard.

Dato

..

Saksnummer

209/10

Tjenesteyter

Travellink

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.14.523

Saken gjelder:

Reise til Malta, Canifor hotell, 23. - 30. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard.

Saken gjelder:

Hotellet er klassifisert med 4 stjerner. Iflg. Expedias egen definisjon av denne klassifiseringen er den definert slik:

4. stjerner: Førsteklasses innkvartering for den mer krevende gjest.

Det legges vekt på luksus, imøtekommenhet og service. En restaurant av topp kvalitet og en rekke bekvemmeligheter kan forventes på disse pålitelige hotellene. Førsteklasses innkvartering for forretningsreisende.

Dette medførte ikke riktighet. Hotellet fremstår som nedslitt med dårlig standard på rom og bassengfasiliteter. Rommene var små og preget av slitasje med små og skitne bad med dårlig standard. Bassenget var lite, skittent og lå plassert i hotellets bakgård med bygningsmasse omtrent rundt hele bassenget.

Maten på hotellet var heller ingenting å skryte av, kjedelig, lite utvalg - langt fra det man kan forvente på et fire-stjerners hotell. I tillegg var det også trangt i matsalen og servicen gikk ofte forferdelig tregt.

Klagerne er av den oppfatning at hotellet bør klassifiseres som et ett eller maksimalt to-stjerners hotell.

Klagerne krever 50 % prisavslag samt dekning av telefonutgifter i forbindelse med klage, totalt kr 7.577.

Det vises for øvrig til klagers brev med vedlegg.

Travellink har i det vesentlige anført:

I dette tilfellet har Travellinks hotellavdeling refundert totalt 2 615 NOK til kunden, hvilket utgjør 50 % av hva hotellet kostet. Travellink kommer ikke til å betale mer enn disse 50 %.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis, opplysninger gitt 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 den reisende, jfr. pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jfr. Pakkereiseloven § 6-4.

Klager har gitt en detaljert redegjørelse for hvorledes hotellet fremstod i forhold til det forventede. Travellink har ikke kommentert klagers opplysninger.

Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er enig med klager i at hotellet ikke var i overenstemmelse med det avtalte, og at det er grunnlag for prisavslag.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 50 % av pakkereisens pris samt at han får erstattet sine utgifter. Total refusjon blir etter dette NOK 7.577.

Til fradrag går NOK 2.615,- dersom det er utbetalt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager refunderes NOK 7.577.

Til fradrag går NOK 2.615 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.