

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av oppholdet på Maldivene grunnet feil beskrivelse av hotellet.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00027

Tjenesteytere

Albatros Travel DK

Klager har i det vesentlige anført

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise på Sri Lanka og Maldivene for 4 personer i perioden 15.01.16 – 29.01.16. Reisen skulle avsluttes med 4 dager på Fun Island Resort, Maldivene.

Klager krever å få refundert hele oppholdet på Maldivene, da dette ikke stemte med de opplysningene de fikk av stedet. Klager fikk heller ikke den oppgraderingen til deluxe rom som de hadde forventet. Klager brukte masse negativ energi og tid av ferien som ble delvis ødelagt av dette.

Rommet klager fikk tildelt var nedslitt og skittent og klager beskriver det som et oppussingsobjekt.

Ingen av rommene hadde havutsikt og det var ikke svømmebasseng på hotellet slik det fremgikk i hotellbeskrivelsen.

Klager viser til sak 71/16P.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Albatros Travel DK har i det vesentlige anført:

Da denne kundens klage omhandler samme problematikk som i sak nr. 71/16P, viser de til sitt svar i denne saken og tilbyr klager den samme kompensasjonen på kr. 3.398 per person.

Albatros Travel DK skriver i tilsvaret til sak 71/16P at kompensasjonen tilsvarer oppgradering fra standard rom til Delux Beach Bungalow, hvilket utgjør kr 1.398 per person og kr. 2.000 per person for feilaktige opplysninger om at det skulle være basseng på hotellet.

Albatros Travel benytter ikke lenger Fun Island Resort på Maldiverne.

Det vises for øvrig til brev fra Albatros Travel DK

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.

Ut fra kommentarene til Albatros Travel DK som fremgår ovenfor, finner nemnda å måtte legge klagerens beskrivelse av forholdene til grunn. Bildene taler i stor grad for seg selv. Nemnda har merket seg at arrangøren har avsluttet samarbeidet med Fun Island Resort & Spa etter klagerens opphold der.

Nemnda legger samme utregning av antall dager tilbragt på Maldivene til grunn som i sak 71/16P. Arrangøren har verken kommentert denne eller forskjellen i prisnivå mellom Maldivene og Sri Lanka.

Nemnda legger etter dette til grunn at Maldivene-delen av rundreisen utgjorde 35% av reisen, og at prisnivået var høyere på Maldivene enn i Sri Lanka.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren for et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 22.000.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 22.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lise Skogrand Bø (TUI Norge AS)
Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)