

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

221/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, totalt 5 personer, hadde bestilt en reise til Korfu og skulle bo på hotell Aquis Sandy Beach med all inclusive. Hotellet svarte ikke til forventningene de hadde. De var ikke fornøyd med maten og måtte gå ut og spise måltidene utenfor hotellet. De opplevde at grønnsaker, kjøtt og poteter ikke var godt nok stekt.

Det luktet søppel og kloakk utenfor hotellets hovedrestauranter.

Dette ødela matlysten.

Videre var renholdet veldig dårlig. De måtte vente flere timer hver dag for å få nye håndklær slik at de kunne dusje. Rommene ble aldri grundig vasket og det luktet fuktig både på rommet og badet. Dette plaget klagers eldste sønn som har astma.

Klager og hans kone hadde bestilt dobbeltseng, men fikk to separate senger.

De måtte betale ekstra for en parasoll og to senger på hotellets strand. Det ble 15 euro dagen for hele familien, selv om det stod på Star Tours nettsider at «alt er inkludert». Totalt brukte de ca. 885 euro til mat og 105 euro på stranden.

Det er mye som er utelatt av informasjon på nettsidene angående hotellet. Internett var ikke tilgjengelig på rommet, eller noe sted bortsett fra hovedområder som i resepsjonen og restaurantene.

Klager har fått kr 7.500 utbetalt fra Star Tour, men krever minimum 50 % prisavslag for alle manglene ved denne ferien.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har innhentet rapport og logg fra reisemålet vedrørende klagen og viser til disse.

Ut fra disse fremkommer det at klager har reklamert på stedet vedrørende kvaliteten på all inclusive. Star Tours guider ble ikke informert om mangelfull rengjøring og kloakklukt. De forholdene det ble klaget over, er det gitt informasjon om på Star Tours nettsider og er informasjon om hotellet som klager kunne lest på forhånd.

Det fremkommer av informasjonen om hotellet på Star Tours nettsider at det er gratis bassenghåndklær og solsenger ved bassenget, men mot betaling på stranden.

På rommene kan det forekomme grand-lit senger. Det er videre gratis WiFi i fellesarealer og i enkelte rom. Oppkoblingen kan til tider være langsom.

Star Tour har i denne saken tilbudt klager et prisavslag på kr 7.500.

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.

Klageren anfører at hotellet, og dermed pakkereisen, led av store mangler. Hotellrommene var fuktige, renholdet var ikke bra nok, håndklærne kom for sent, man måtte betale for stol og parasoll på stranden, maten i restaurantene var ikke god, det var knust glass på gulvet, det luktet kloakk utenfor restaurantene, det var ikke internettforbindelse på rommet, og de fikk ikke rom med dobbeltseng, men kun to enkeltsenger som sto inntil hverandre.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser viser til at omtalen av hotellet på arrangørens nettsider er en del av avtalen. Det er viktig at den reisende setter seg inn i disse opplysningene før turen bestilles.

Det fremgår på nettsidene at man ikke kan forvente at det er internettforbindelse på rommene, men at det finnes i resepsjonsområdet, at parasoller og stoler er gratis ved bassenget men ikke på stranden, at all inclusive inkluderer lokale viner etc. men ikke likører etc. som er importert. Det står videre at noen av rommene har grand-lit-senger. Når det gjelder klagen over fuktige rom, viser nemnda til at når man reiser til et reisemål med subtropisk klima, er det ikke uvanlig at luften, og dermed rommene, vil være bære preg av å være noe fuktige midt på sommeren.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 7.500. Slik nemnda ser det må prisavslaget være tilbudt som kompensasjon for det som det er klaget over for øvrig, blant annet det forhold at klageren ikke fant at maten sto til forventningene. Prisavslaget utgjør ca. 20% av reisens pris, og nemnda finner etter en samlet vurdering at avslaget er passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over de allerede tilbudte kr 7.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.