

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

227/13P

Tjenesteyter

lowcostholidays.com

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: lowcostholidays.com

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 7.030,-

Tidsrom: 080813 - 150813

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klageren anfører at de hadde bestilt et «4* secret hotel Gouves».

Ved bestillingen var ikke navnet på hotellet oppgitt, men det var bl.a opplyst at «Bare noen steg unna ligger en gyllen sandstrand», at det var utendørs basseng på nabohotellet 30 meter unna som kunne brukes og at det var gratis wifi i alle leiligheter.

Hotellet holdt ikke mer enn 2-3* standard. De fikk leilighet under bakkeplan, det var dårlig renhold, gammelt papir under sengen, fuktangrep på badet og mugg og sopp på vegg og i dusjen. Det var ca. 1 km å gå til stranden og til nabohotellet var det over 200 meter. Wifi og telefonforbindelse fungerte ikke i leiligheten og det var ikke TV eller hårføner som opplyst. De klaget både til hotellet og til Lowcostholidays.

Etter to dager fikk de valget mellom å bli boende eller selv betale for nytt hotell.

Etter ny klage fikk de bytte leilighet. Den var bedre, men fortsatt preget av dårlig renhold og dårlig lukt. Hun krever reisens pris tilbakebetalt og dekning av telefonutgifter.

Lowcostholidays har anført at da det ikke finnes noen globalt anerkjent stjernegradering, kan standarden variere fra land til land for hoteller med samme antall stjerner. Det anføres videre at klageren fikk tilbud om ny leilighet allerede dagen etter ankomst, men de ville i stedet se seg om etter annet hotell i et annet område. I henhold til reisevilkårene for booking av «secret hotel» har man ikke krav på refusjon av hotellkostnaden hvis en bytter hotell eller sjekker ut tidligere enn avtalt. Lowcostholidays har tilbudt en rabattkupong med verdi kr.315,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nett inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

I dette tilfelle gjaldt bestillingen et såkalt «secret hotel» som var oppgitt å være et 4* hotell. Nemnda forstår det slik at betegnelsen «secret hotel» delvis kan sammenlignes med det andre turoperatører kaller «uspesifisert reise».

Det er imidlertid den ulikhet at selv om Lowcostholidays ikke oppgir hotellets navn, gis det en beskrivelse av hotellet og hvilken stjernekategori det har. Her var det opplyst at hotellet hadde 4* og det var gitt en del detaljerte opplysninger om hotellets fasiliteter.

Av Lowcostholidays reisevilkår fremgår at kunden overlater valget av hotell til hotell-leverandøren og at betalingen ikke er refunderbar og at hotell ikke kan byttes etter at det er bestilt. Det fremgår videre at tilbudet og hotellet kan variere noe fra beskrivelsen.

Nemnda legger til grunn at selv om de nevnte reisevilkår er akseptert av kunden, er det et ubetinget krav at rom og leilighet er rengjort ved ankomst.

Det var det ikke her. Det er også på det rene at noe av informasjonen om hotellet ikke var korrekt - f eks når det gjelder avstand til basseng og tilgang til wifi på rommet. Når det gjelder hvilken generell standard som kan forventes av et hotell som er klassifisert med et visst antall stjerner, er det riktig som anført av Lowcostholidays at det ikke finnes en internasjonalt akseptert klassifisering.

Nemnda er likevel av den oppfatning at når en internasjonal kjede som

Lowcostholidays betegner et hotell som et 4* hotell, må det kunne forventes en rimelig bra standard høyere enn det som synes å ha vært situasjonen her.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.2.000,-som også inkluderer klagerens telefonutlegg i forbindelse med manglene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.2.000,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Helga Hermansen, Star Tour 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.