

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning for feil informasjon om reisemålet.

### Dato

30.07.2015

### Saksnummer

191/14 P

### Tjenesteyter

lowcostholidaysno

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag og erstatning for feil informasjon om reisemålet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes venninner hadde bestilt en reise til Limassol på Kypros, og skulle bo på Mariana Hotel Apartments i 17 dager. De hadde inntrykk av at dette skulle være det perfekte reisemål for dem ut fra hva de hadde lest om reisemålet på lowcostholidays.no. I følge nettsidene skulle de ankomme et turistområde, med godt utvalg av lokale barer og restauranter, samt at stranden skulle være 300 meter unna hotellet. Etter å ha kommet frem til stranden innså de at det var lenger enn 300 meter dit, dessuten var standarden på stranden virkelig ille.

Det såkalte turistområdet med godt utvalg av restauranter og barer kunne de også se langt etter. Både butikker, restauranter og uteplasser var stengt eller nedlagt.

Det var lite med turister, de fleste som var der tilhørte lokalbefolkningen.

Da de forsøkte å finne en turistinformasjon ble de også møtt med stengte dører.

De kontaktet Lowcostholidays agent i Limassol og også kontoret i Norge for å få informasjon om hva som var skjedd og for å finne en løsning slik at de kunne få den ferien de hadde bestilt. Fra den lokale agenten fikk de forslag om at de kunne dra til Ayia Napa og få bo på et hotell der, mot at de betalte et mellomlegg. Før de bestemte seg ville de snakke med kontoret i Norge og der fikk de beskjed om at de ville bli kontaktet så snart de hadde fått sett på saken. Det gikk 3-4 dager og de fikk aldri noen tilbakemelding med forslag til løsning av saken, annet enn at de skulle vente og at det nok ville ordne seg.

Til slutt var svaret at Lowcostholidays ikke klarte å finne et hotell som samsvarte med deres prisklasse. Det endte med at klager selv fant et hotell gjennom deres nettsider, men de måtte da betale et mellomlegg på kr.10.848.

Klager og hennes reisefølge føler seg lurt og urettferdig behandlet.

Drømmeferien startet som et mareritt og ble mye dyrere enn det de hadde forventet i utgangspunktet. På Lowcostholidays nettsider står det at det tilbys råd og hjelp 24/7 mens man er på ferie, slik at man får den roen man trenger til å nyte ferien.

Klager sitter igjen med følelsen av at de hverken fikk råd eller hjelp, og mener de ble feilinformert om hotell og reisemålets fasiliteter.

Klager krever refusjon av mellomlegget på kr 10.848 i tillegg til taxiregning på 90 euro (Limassol - Ayia Napa) og kompensasjon for høye telefonutgifter.

Klager krever også kompensasjon for feil informasjon om feriestedet, samt dårlig kundeservice.

### **Lowcostholidays har i det vesentlige anført:**

Lowcostholidays tar alle klager seriøst. Etter å ha logget klagen i sitt system ble den sendt til deres leverandør som de måtte vente på svar fra. De viser til sine reisevilkår der det opplyses at ved en klage vil de kontakte sin underleverandør før et svar kan gis.

Klager valgte selv å sjekke ut fra Mariana Hotel Apartments selv om det ikke var hotellet de klaget på. Lowcostholidays agent ga dem informasjon om at det kunne være en mulighet å flytte til Ayia Napa og fortalte klager også hvor mye de da måtte betale ved en flytting. Det ble også forsøkt å finne andre og rimeligere alternativer de kunne flytte til.

Det var ikke klager selv som fant hotellet og sjekket inn da de flyttet.

De ba lowcostholidays om å ordne dette og det ble foretatt en endring i deres bestilling som det vises til.

Lowcostholidays har full forståelse for at klager og hennes reisefølge kan ha følt frustrasjon over å måtte vente på at de fikk svar fra sin agent og underleverandører og at de ikke bare kunne flyttes. Det var høysesong og ikke så lett å finne ledige alternativer. Klager kikket selv på Lowcostholidays nettsider og hadde således en innflytelse på hvilket hotell og hvilken prisklasse de kunne ha råd til å flytte til.

Lowcostholidays har hatt en representant på reisemålet som har informert om at dette stedet er akkurat som andre alminnelige byer med restauranter, barer og butikker. Det er ikke et forlatt sted slik klager gir uttrykk for.

Klager har selv valgt reisemålet. Verken Lowcostholidays eller deres underleverandører kan være ansvarlig dersom lokale forretninger, barer og butikker stenger på grunn av økonomiske forhold.

### **Nemnda bemerker:**

Nemnda har gått igjennom sakens dokumenter. Så vidt nemnda kan forstå klages det ikke på hotellets standard som sådan, men over omgivelsene hotellet ligger i. Klageren anfører at mange restauranter og barer var stengt, angivelig på grunn av finanskrisen. Stranden var heller ikke slik som klagerne hadde sett for seg.

Arrangøren har hatt en representant på stedet for å undersøke hotellets omgivelser noe nærmere. Det er opplyst at området rundt hotellet er slik som vanlig i byer, med restauranter, barer etc. Området ser ikke ut som et forlatt sted.

Representanten påpeker at det, som vanlig i middelhavsland, holdes stengt i siestaen, og at det muligens kan ha fått klagerne til å tro at alt var stengt.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at påstand står mot påstand når det gjelder hotellets umiddelbare omgivelser. Det legges til grunn at det var klagerne som valgte Limassol som reisemål. Det er mulig at Ayia Napa er livligere, men arrangøren kan ikke lastes for klagerne valg av reisemål. Det vises til at det står i hotellomtalen av hotellet egner seg for barnefamilier og par. Før man bestiller en feriereise bør man foreta undersøkelser om stedet for å kunne danne seg en informert oppfatning om dette er det rette reisemålet.

Klagerne endret reisemål fra Limassol til Ayia Napa og måtte betale et avbestillingsgebyr tilsvarende tre hotelldøgn. Dette ble de informert om før de bestemte seg for å foreta endringen. Reklamasjonsnemnda kan etter dette ikke se at klagerne har krav på prisavslag eller erstatning.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.*