

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Hellas, Kreta, 21. juli - 5. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

196/10

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Nazar Nordic AB**

**Antall reisende: 2+1**

**Reisens pris: kr.44.101**

### Saken gjelder:

Reise til Hellas, Kreta, 21. juli - 5. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne føler seg totalt lurt og villedet av den reklame og informasjon de har fått av Nazar. Hotellet er verken 5 eller 4 stjerners hotell. Hotellet bærer preg av å være veldig slitt, uten senere oppussing/renovering.

Rengjøringen var mangelfull, det var ingen badekåper eller sko fremlagt på rommet.

Reisesengen klagers datter fikk var av verste sort. Tynn madrass og elendig fjæring.

Nazar omtaler hotellet som Kretas nye vannparkhotell. Dette er direkte usant.

Det finnes ingen vannpark - det eneste er en liten pool med tre triste sklier.

Stranden som Nazar reklamerer med i 2 km avstand fra hotellet ligger minimum 5 km unna via farbar vei/bil.

Klagerne betalte full pris for sin datter. Nazars katalog med prisliste er misvisende. Det står ikke noe om at barn mellom 2-12 år skal betale full pris.

Nazar angir til gjengjeld barnepris.

Klager krever en økonomisk kompensasjon på minimum 10.000 kroner.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Nazar er av den oppfatning at all informasjonen som er gitt om hotellet er korrekt. Hotellet holder 4 stjerners standard som oppgitt. Det tildelte rom og sengene i rommet er i overensstemmelse med bestillingen.

De forhold som ble påklaget på stedet ble rettet opp raskt. Flere forhold klager tar opp i klagen ble ikke tatt opp med Nazar på reisemålet. Nazar fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe disse ved flytting til annet hotell eller lignende.

Reisen ble bestilt 28. mai. I reisebeviset, som ble sendt ut kort tid etter, fremkommer det så vel prisen for voksne som for barnet. Nazar beklager at klagerne ikke tok kontakt med dem umiddelbart om de mente at prisen var feilaktig.

Det vises for øvrig til Nazars brev.

Nazar finner ikke å kunne etterkomme klagers krav.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt 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 de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

I dette tilfellet var det ikke forskjell mellom Nazars klassifisering og den offisielle.

Nemnda har ikke eget kjennskap til Perle hotell. Ut fra de foreliggende opplysninger, herunder klagerens fotografier, finner nemnda det sannsynliggjort at hotellet hadde vesentlig lavere standard enn oppgitt.

Klagerne hadde bestilt en familiesuite med plass til fire personer. I en familiesuite må man kunne gå ut fra at det er egne senger til oppgitt antall personer med mindre annet fremgår. Det fremgår ikke av Nazars opplysninger om familiesuiter at det er oppredning i ekstraseng. Den tredje sengen klagerne fikk tildelt var langt dårligere enn klagerne kunne forvente.

Klagerne har fått en innkvartering med store mangler i forhold til det avtalte.

Nemnda finner det sannsynliggjort at forholdene ble påtalte overfor Nazar.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2. Prisavslaget anbefales satt til kr 15.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 15.000.

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

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*