

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellets beliggenhet, hotellstandard og støy.

### Dato

16.01.2017

### Saksnummer

2016-00452

### Tjenesteytere

Royal Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Barcelona i perioden 04.05.2016 – 11.05.2016. Klagen gjelder for 2 personer.

Klager mener at hotellfasilitetene og avstanden til Barcelona, samt flyreise, utflukter og guide-oppfølgning avviker fra det produktet som ble annonsert og avtalt med Royal Travel.

I annonsen fremgikk innkvartering 7 netter med frokost på 4-stjerners hotell Santa Suzana Caprici Verd eller lignende. I e-post fra Royal Travel av 21.04.2016 ble oppgitt til FERGUS Styre Mar Mediterrania. Da de satt på bussen til hotellet fikk de av guiden opplyst at hotellet ble Hotel H.Top Royal Beach. Dette hotellet ligger betydelig lengre fra Barcelona, 78 km, enn de to andre oppgitte hotellene. Hotellet hadde ikke en standard i nærheten av de annonserte 4\*. Klager ga ganske umiddelbart beskjed om hotellstandard til guiden som også ble oppgitt og heller aldri hadde opplevd en slik lav hotellstandard.

Hotellet ble bl.a. fylt med ungdommer på turnering som festet og hoiet hele natten. Hotellet hadde ikke air condition som fungerte, veranda uten bord, tv fra 80-tallet uten fjernkontroll, ingen internetttilgang og nedslitte bad som luktet kloakk.

Flyreisen med Vueling var ubehagelig med skitne flyseter og beinplass langt under det normale. Det ble ikke servert catering som fremgikk i annonsen.

På utflukten til Monsarrat ble det reklamert med likørsmaking og konsert, men turen inneholdt ikke dette.

Rundtur i Katalonia skulle innom byen Vic, men denne ble utelatt uten at det ble gitt beskjed.

Klager stiller spørsmål om ikke Royal Travel forleder kunder når det reklameres med «Tur til Barcelona» og feriegjestene innkvarteres nesten 80 km unna Barcelona.

Klager krever et prisavslag på kr. 2.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Turen gikk til Costa Barcelona og Royal Travels gjester fikk muligheten til å delta på utflukter i løpet av reisen. Utfluktene ble ikke arrangert av Royal Travel, men av Holiday Plus i Spania.

Holiday Plus arrangerer en rekke typer utflukter. Det er en kortfattet beskrivelse av noen av utfluktene i Royal Travels markedsføring. Hva som skjer på utfluktene som de reisende måtte ønske å delta på er alltid godt forklart av guider før påmelding og betaling i Barcelona. Utfluktene er ikke en del av pakkereisen og ingen del av avtalen med kundene, men et tilbud de kan dra nytte av i løpet av oppholdet.

Når det gjelder flyreisen med Vueling, er det ofte trangt om bord på lavpris flyselskapene. Royal Travel synes det er underlig om det stemmer at catering uteble på denne flyreisen dette har fungert utmerket på alle andre avganger. Flyselskapet er uenige i påstandene om catering og skitne flyseter. Royal Travel dekker imidlertid eventuelle dokumenterte ekstraavgifter de reisende skulle ha hatt med dette.

Når det gjelder hotellet, forbeholder Royal Travel seg retten til å bytte hotell om det ikke skulle være plass på annonsert sted. Royal Travel mener hotellet benyttet denne uken var likeverdig i forhold til beliggenhet og standard.

Royal Travel synes det er beklagelig at de reisende har blitt forstyrret av andre gjester på hotellet. Dette har vært helt utenfor Royal Travels kontroll.

Det vises for øvrig til brev fra Royal Travel.

### **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.

Det fremgår av annonsen for turen i fagbladet Fjell og Vidde at reisedestinasjonen var Barcelona, og at innkvartering skulle skje i et navngitt firestjerners hotell "eller lignende".. I et informasjonsskriv er det oppgitt et annet hotellnavn, men så vidt nemnda kan se er det likevel det samme hotellet som det opprinnelig ble annonsert med. Hotellet er i følge nettsidene firestjerners, mens det hotellet klageren ble innkvartert på, i så vidt nemnda kan forstå, er et trestjerners+ hotell. Siden arrangøren ikke har kommentert det benyttede hotellets beliggenhet, legger nemnda til grunn at det lå ca. 80 kilometer utenfor Barcelona slik klageren anfører. Det er tatt forbehold med hensyn til endring av hotellet, men etter nemndas syn må en endring skje innen samme hotellkategori og med tilnærmet samme beliggenhet som det opprinnelige hotellet hadde. Etter nemndas vurdering lider derfor det leverte produktet av mangler.

Det er for øvrig klaget over innholdet i enkelte av de guidede turene. Turene er ikke forhåndsbetalt til arrangøren, men inngår etter nemndas syn som en integrert del av tilbudet ettersom annonseringen for turene inngår som et hovedelement i annonsen i fagbladet Fjell og Vidde.

Kvaliteten på flytilbudet er det vanskelig for nemnda å vurdere. Likeså står det påstand mot påstand når det gjelder serveringen om bord.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 2.200 per person.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr. 2.200 per person, totalt kr. 4.400.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)