

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandarden og bytte av hotell.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00423

Tjenesteytere

Amisol Travel AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Hotel Albatros Royal Grand, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 16.10.2022 - 23.10.2022. Totalpris 26 390 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Hotell

Klager har anført at Hotel Albatros Royal Grand ble fremstilt som luksuriøst og eksklusivt med 5 stjerner. Det hotellet de kom til var en stor skuffelse og langt fra eksklusivt.

Klager skriver følgende i e-post sendt til Amisol Travel den 17.10.2022 kl. 08:54 "Dette var bare stusselig og dypt skuffende.. hotellet er ikke i nærheten av 4 stjerner engang. Rom og bad er bare helt begredelig. Dette er ikke verdt pengene. Vennligst finn et hotell for oss som virkelig er 5 stjerner."

Klagers krav: Refusjon av utlegg for bytte av hotell 9 292 kroner, taxi hotellet på 250 kroner og kompensasjon for 2 ødelagte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Amisol har anført at Egyptiske myndigheter har gitt hotellet 5 stjerner for hotellets fasiliteter og standard, noe Amisol jf. dansk lovgivning må informere om på sin nettside.

Amisol skriver at Hotel Albatros Royal Grand er et rent og ryddig hotell for voksne som ble renoveret i 2021. Amisol har mange fornøyde gjester på hotellet hver uke.

Selv om både Hotel Albatros Royal Grand og Hotel Rixos er klassifisert med 5 stjerner, er hotellene ulike. Hotel Rixos som klager flyttet til er stort, dyrt, eksklusivt luksushotell. Dersom man ønsker å flytte dit, er det mot betaling.

Amisol Travel har skrevet følgende til klager, oversatt fra dansk: "I ditt tilfelle har du kjøpt en reise til et helt ordinært 5-stjerners hotell, som Amisol har benyttet en lengre periode, og som mange gjester er veldig glade for. Hotellet har hatt en oppfriskning etter at de fikk ny eier. Det er laget ekstra loungeområder, ekstra utendørs restaurant, møbler og fellesarealene er frisket opp, og Amisol mener standarden på hotellet er god. Man kan alltid gå rundt og finne småting som trenger en oppfriskning, siden det er et hotell som brukes av tusenvis av gjester per sesong. Dette er også grunnen til at hotellene kontinuerlig oppgraderes.

Amisol viser til sin praktiske informasjon hvor følgende fremgår under informasjonen om Egypt: I Egypt kan standarden variere mye, og det er ikke uvanlig at en lyspære kan ha gått, eller måten hotellet er bygget på kan variere mye i forhold til det vi er vant til hjemme. Det samme gjelder de ansatte på hotellene, da de lærer opp og ansetter personale på en helt annen måte enn det vi er vant til hjemme. At kan også være mørke fuger på badet, en løs flis i bassenget, eller en pære som må byttes osv. Dette gjelder alle typer og kategorier av hotellet.

Amisol skriver at klager sammenligner hotellet med Hotel Rixos der klager bodde året før. Dette er et av de aller beste hotellene man kan få i hele området. Amisol har anført at deres guide ble informert om at klager ikke var fornøyd med interiøret og beliggenheten. De to hotellene er ulike både i forhold til hotelltyper og prisklasse. Klager fikk muligheten til å flytte og aksepterte prisen han ble informert om.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer Hotel Albatros Royal Grand, Sharm el Sheikh, Egypt i perioden 16.10.2022 - 23.10.2022. Totalpris 26 390 kroner.

Klagen gjelder hotellstandard og klassifisering av hotellet.

Klagers krav: Refusjon av utlegg for bytte av hotell 9 292 kroner, taxi til hotellet på 250 kroner og kompensasjon for 2 ødelagte feriedager.

Det fremkommer av Amisol Travels tilsvaer at deres hotellklassifisering er basert på den kvalifiseringen egyptiske myndigheter har gitt hotellet og at dette baserer seg på antall av fasiliteter og standarden på hotellet. I henhold til dansk lovgivning er derfor tjenesteyter forpliktet til å opplyse om denne klassifiseringen.

Slik nemnda vurderer det, fremkommer det verken av Amisol Travels tilsvaer eller deres hjemmeside, hva som er bakgrunnen for og hvordan hotellene deres er klassifisert.

Dette gjør at det, som i dette tilfellet, skapes en forventning om et 5 stjerners hotell som er fastsatt på en alminnelig standard uten at dette i tilstrekkelig grad er opplyst om at standarden som er vurdert, er basert på en vurdering som egyptiske myndigheter styrer over. Samtidig har klager fått det hotellet som var avtalt ut ifra bildene på Amisol Travels hjemmeside.

Slik nemnda vurderer det utgjør forholdet et avvik fra avtalen og nemnda anbefaler at Amisol Travel utbetaler erstatning skjønnsmessig fastsatt til 4 500 kroner. Nemnda har ved vurderingen av erstatningen tatt hensyn til at hotellet klager bytter til er av en høyere standard enn det klager kunne forvente da han kjøpte reisen. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)