

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder overbooking på Hotell Cosmopolitan, Kos.

Dato

..

Saksnummer

280/13P

Tjenesteyter

Lowcostholidays

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Lowcostholidays

Reisemål: Hellas, Kos

Antall reisende: 2

Reisens pris: 4.560,-

Tidsrom: 110913 - 180913

Saken gjelder:

Saken gjelder overbooking på Hotell Cosmopolitan, Kos.

Klageren fikk ved ankomst Hotell Cosmopolitan beskjed om at hotellet var fullbooket. Hun ble, sammen med sitt reisefølge, plassert i en taxi og kjørt til et annet hotell som visstnok skulle ha samme standard og svømmebasseng.

Dette stemte ikke, idet hotellet hadde lavere standard samt manglende basseng. Basseng var et av hovedkravene for klageren. Etter klage i resepsjonen på Cosmopolitan ble de fraktet til Hotell Oscar, som skulle ha høyere standard en Cosmopolitan, noe som igjen visste seg ikke å stemme.

Bassenget var fullt av alger og aircondition fungerte ikke.

De forsøkte å få kontakt med arrangøren mens de var på Kos, men fikk ingen tilbakemelding. Dagen etter hjemkomst prøvde klager også uten hell å kontakte Lowcostholidays. I ettertid har klageren og hennes reisefølge mottatt en voucher på kr 450,- på deling.

Klageren krever å få tilbakebetalt hele det innbetalte beløpet, kr 4.560,-.

Lowcostholidays hevder at de ikke ble informert om at hotellet ikke kunne ta imot klageren med reisefølge, så arrangøren hadde derfor ingen mulighet til å informere om dette før avreise. To dager etter at klageren ankom Kos mottok arrangøren en e-mail fra klageren. Mailen ble sendt videre til «in resort team».

På grunn av en misforståelse ble mailen ikke behandlet. Klageren fikk derfor i ingen tilbakemelding. Arrangøren beklager dette og har sendt klageren en kupong til en verdi av kr 450,- som kompensasjon.

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 mv., 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.

Klageren bestilte en reise til Kos sammen med en bekjent fra. 11. til 18. september. Begge de to reisende har helsemessige problemer og derfor var det av stor betydning for dem at hotellet hadde svømmebasseng. Cosmopolitan, som de skulle ha bodd på, har et bassengområde som ifølge klageren hadde god standard.

Det første hotellet klageren ble sendt til da det viste seg at Hotell Cosmopolitan var overbooket, hadde ikke basseng. Hotell nr. 2 hadde basseng, men ifølge klageren var det uaktuelt å bade der fordi både bassenget og bassengområdet var for skittent til det. Rommet hadde et gammelt airconditionanlegg som ikke fungerte.

Hotell Cosmopolitan har en stjerne mer enn det hotellet de måtte bo på i en uke.

Klageren forsøkte å få kontakt med Lowcostholidays.no både på telefon og mail, men lyktes ikke med det. Telefonen ble satt over til en telefonsvarer, til tross for at klageren ringte i åpningstiden, som er oppgitt til å være fra 08.00 - 23.00.

Mailen ble ikke besvart, noe arrangøren har bekreftet. Nemnda finner etter dette at klageren har gjort det som kan forventes for å komme i kontakt med arrangøren mens hun og reisefølget fremdeles befant seg på reisemålet, slik at manglene muligens kunne ha blitt avhjulpet.

Nemnda finner at pakkereisen var mangelfull. Klageren ble plassert på et hotell med lavere standard enn det hun og reisefølget hadde betalt for.

I tillegg var det ikke mulig å bruke bassengområdet på grunn av manglende renhold. Manglene gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at prisavslaget passende kan settes til 50% av reisens pris, idet formålet med oppholdet delvis ble forfeilet. Prisavslaget blir etter dette kr 2.280,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 2.280,-.
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.