

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Feil informasjon og beskrivelse av hotellets beliggenhet og fasiliteter.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

180/14P

Tjenesteyter

Lilleput Reiser AS

Saken gjelder:

Feil informasjon og beskrivelse av hotellets beliggenhet og fasiliteter.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en reise på Lilleput Reisers nettsider til Skiathos og skulle bo på Nostos Village Hotel. Da hun kom frem til reisemålet fant hun at beskrivelsen på Lilleput Reisers nettsider passet dårlig med stedet.

Avstanden til stranden var oppgitt som «beliggende straks ved sandstranda», avstand 300 meter. Det var 300 vertikale meter. Det var en bratt og smal steintrapp uten gelender som førte ned til stranden. Klager kunne gå forsiktig ned, men ble frarådet av resepsjonen å gå opp. Hotellet hadde en skyssordning for gjestene som skulle opp eller ned til stranden. Det ble da benyttet en vanlig bil langs en svingete og bratt vei på omtrent 2 km. Det ble av og til venting dersom flere av hotellets gjester skulle ha skyss opp eller ned.

På nettsidene står det at det er en restaurant. Der ble det kun servert frokost, ellers ingen måltider. På stranden var det en taverna og til den måtte klager benytte skyss med hotellets bil som var tilgjengelig fra kl. 09.00-16.00 og 21.00-23.00.

Klager sa på ankomstdagen i fra til Lilleputs reiseleder at hun ville bo et annet sted. Hun ble da tilbudt en leilighet «over supermarkedet» nede ved stranden.

Dette var en mørk leilighet og det var en del trapper opp fra stranden.

I tillegg måtte man ta bil opp til hovedbygningen hver morgen for å spise frokost. Klager valgte da å bli boende i den leiligheten hun hadde fått tildelt først.

Klager dro på to båtturer for å komme bort fra problemene den uken hun var der.

Klager mener hun ikke har fått det hun bestilte og viser til at det var feil informasjon og beskrivelse av reisemålet og hotellet på Lilleputs Reisers nettsider.

Informasjonen har i ettertid blitt betydelig forandret og klager ville ikke ha valgt reisemålet slik det nå er beskrevet på nettsidene.

Klager ber om Pakkereisenemndas vurdering av dette reiseproduktet.

Lilleput Reiser har i det vesentlige anført:

Lilleput Reiser har innhentet rapporter fra deres reiseleder på Skiathos og viser til disse.

Klager valgte å ikke bytte leilighet etter å ha sett beliggenheten. Leiligheten hun ble tilbudt å flytte til ligger lenger ned på hotellets anlegg og har noe dårligere utsikt og mer trær rundt bygningene slik at leiligheten ble oppfattet som mørkere av den grunn.

Det er ikke korrekt at hotellet fraråder gjestene å benytte steintrappene ned til stranden. De tilbyr derimot skyss ned med bil for de som ønsker det.

Hotellet ligger på kanten av en furuskog, og med furutrær omkring, opp fra stranden. Klager ga ikke uttrykk for at hun var misfornøyd etter at hun valgte å bli boende i leiligheten i hovedbygningen. Hun var med på en utflukt med reiselederen hun hadde snakket med, og han fikk forståelsen av at hun var fornøyd med løsningen å bo der hun bodde og at hun syntes det fungerte med transporten til og fra stranden etc.

Lilleput Reiser har valgt å korrigere opplysningene på nettsidene om avstanden til stranden, som tidligere var omtalt som 250 meter, til 300 meter.

Dette er kun basert på klagers uttalelser og ikke deres oppmåling.

Dersom klager hadde ytret ønske om å bytte bosted, så ville deres reiseleder kunne funnet en løsning, men klager valgte selv å bli boende på hotellet.

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.

Ved sin gjennomgang av saken viser nemnda først til forskjellen mellom den beskrivelsen av hotellet som klageren forholdt seg til ved bestilling og til den beskrivelse som nå foreligger på internett.

Avstanden til taverna/minimarked er endret fra 250 meter til 400 meter, avstanden til nærmeste buss er endret fra 250 meter til 600 meter, avstanden til kai på stranden er endret fra 200 meter til 500 meter.

I tillegg er opplysningen om at det er restaurant på hotellet fjernet og erstattet med at restauranten befinner seg på stranden. Med uthevet skrift står det nå:

«Stor høydeforskjell med trapper mellom hovedbygning og stranda».

Klager anfører videre at hun ikke ville ha bestilt en reise til dette hotellet hvis hun hadde visst om beliggenheten. Hun opplyser dessuten at det er ca. 2 kilometer mellom stranden

og hotellet hvis man går kjøreveien. Det går heller ingen minibuss til og fra hotellet, men en privatbil, hvilket medfører venting på grunn av kapasitetsproblemer.

Klager anfører også at hun ba om å få bytte hotellrom, og at hun da ble vist en mørk leilighet som riktignok lå nærmere stranden, men som var så langt unna hotellet at hun måtte ha bil opp til hovedbygningen for å spise frokost. Hun valgte derfor å bli i den opprinnelige leiligheten.

Slik nemnda ser saken, ba klageren om å få flytte allerede på velkomstmøtet, og ble som eneste alternativ tilbudt den løsningen som er beskrevet ovenfor.

Den kunne hun ikke godta. Hotellbytte, som hun ba om, ble hun aldri tilbudt.

Nemnda finner at det leverte produktet lider av vesentlige mangler, og finner å måtte legge til grunn at arrangøren indirekte har erkjent dette siden man har endret beskrivelsen på nettsidene på flere viktige punkter.

Klageren har etter dette krav på et prisavslag. Når det gjelder avslagets størrelse, har nemnda delt seg.

Mindretallet, reiselivsbransjens representanter, finner at erstatningen ikke bør overstige 20% av reisens kostende.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, finner at prisavslaget bør settes til 50% av reisens pris, kr 4.665. Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets stemmegivning.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 4.665.

Vedtaket er avsagt med den dissens som fremkommer ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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.