

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil beskrivelse av avstand til strand og dårlig internettforbindelse.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02058

Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og ett barn med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng på Hotel Lindos Imperial, Kiotari/Lindos, Rhodos, i perioden 03.06.2018 - 10.06.2018. Totalpris var kr. 16.801.

Årsaken til at de bestilte innkvartering på dette hotellet var at det på Nazars nettsider fremgikk at det var 0 meter til stranden. Klager hadde sett for seg at de kunne gå rett fra hotellrommet til stranden, men det var langt å gå til stranden og de ble sjenerte av støy fra aktivitetsområdet.

Det fremgikk ikke av nettsidene at det var mange trapper og store avstander på hotellområdet. Klager fikk bytte til et rom nærmere stranden, men her var det omtrent ikke telefondekning og kun sporadisk internettforbindelse. Rommet luktet mugg. Klager var bekymret for helsen da lukten troligvis stammet fra en fuktskade i rommet. Klager kan ikke se at hotellet tilsvarer 5 stjerner.

Klager krever et prisavslag på kr. 6.500 og en kompensasjon på kr. 2.000, totalt kr. 8.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Lindos Imperial består av 9 bygninger, spredt på et stort område, noe som fremgår av hotellbeskrivelsen på Nazars nettsider.

Dette betyr at det er ulik avstand til stranden fra de forskjellige bygningene. Det Nazar mener med 0 meter til stranden, er at hotellet ligger på stranden, men ikke selve rommene. Nazar anser at hotellbeskrivelsen, bilder og video på deres hjemmeside viser

at det er avstand mellom de ulike plassene/aktivitetene på hotellet. Lindos Imperial er et av Nazars mest populære hotell på Rhodos og skårer 4 av 5 poeng. Hotellet har fått Nazars egen klassifisering 5.

Klager kontaktet Nazar per SMS den kvelden de ankom hotellet. Nazar har service per SMS hver dag fra 09.00 - 19.00. Klager ble kontaktet av Nazars guider neste morgen og klager fikk bytte til et annet rom som lå nærmere stranden da de ble sjenerte av aktiviteter og støy.

Etter at Nazar ble gjort oppmerksom på sterk lukt i det rommet de flyttet til, fikk de samme dag hjelp av Nazars guider til å flytte til et annet rom. Klager har deretter bekreftet til guidene at de var fornøyde med dette rommet.

Når det gjelder internettforbindelse, kan denne variere. Hastigheten og styrken er ikke som vi er vant til hjemmefra. Kortere og lengre opphold kan forekomme. Nazar viser til sine hjemmesider hvor dette fremgår.

Nazar har tilbudt klager et prisavslag på kr. 1.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

Nemnda bemerkar

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Hotellet beskrives som beliggende på stranden. Det medfører riktighet, men hotellet består av ni bygninger med varierende avstand til stranden. Klageren ble i første omgang plassert i en av de bakerste bygningene, men fikk bytte rom to ganger og fikk siste gang et rom i hovedbygningen, som etter det nemnda kan forstå lå nærmest stranden.

Etter det som er beskrevet i klagen fikk klageren hurtig og adekvat hjelp av arrangørens stedlige representanter.

Det er klaget over sengetøy, blant annet manglende dyner. Så vidt nemnda er kjent med er det ikke vanlig med dyner i sydlige strøk. Sengene res vanligvis opp med laken med et teppe imellom. Nemnda kan derfor ikke se at sengetøyet var mangelfullt.

Når det gjelder internettdekning, er det tatt forbehold om dette i arrangørens vilkår. Det er et kjent problem at det er adskillig dårligere internettforbindelse i sydlige land enn det man er vant med fra Norden.

Nemnda påpeker at beskrivelsen av hotellets beliggenhet kunne vært bedre, i og med at klageren trodde at han kunne gå rett ut på stranden. Beskrivelsen bør etter nemndas endres for å unngå misforståelser. Nemnda finner videre at det er mangel at klageren måtte overnatte en natt i et rom som luktet sterkt av mugg. Det er likeledes en ulempe å måtte flytte flere ganger i løpet av en ukes ferie.

Klageren er tilbudt en kontant kompensasjon på kr. 1.000, eventuelt et gavekort på kr. 2000. Etter en samlet vurdering finner nemnda at kr. 2.000, som tilbudt av arrangøren, er et passende prisavslag. Beløpet bør utbetales i kontanter.

Noe grunnlag for det fremsatte krav om ikke-økonomisk kompensasjon for ulemper kan nemnda ikke se foreligger.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 2.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)