

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Antalya, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

283/12

Tjenesteyter

Expedia

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Expedia

Antall reisende: 5

Reisens pris: 40.192,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Antalya, Tyrkia.

Klager anfører at de ikke har fått det de har bestilt og betalt for.

Bilder og beskrivelsen på nettet samsvarte ikke med det de fikk.

Rommene var ikke klare da de ankom kl.21.15 og de fikk ikke de rommene de hadde bestilt, bl.a manglet sjøutsikt. De måtte bytte rom 2 ganger, noe som tok tid.

Rommene var nedslitt og dårlig a/c på rommene og over hele hotellet.

Maten var elendig og det var ikke 4 restauranter der som opplyst.

I trimrommet var det bare tredemølle og ikke apparater for styrketrening.

For å komme til stranden måtte de krysse en sterkt trafikkert vei, det var ingen all Inclusive på stranden og all Inclusive ellers hadde begrensninger det ikke var opplyst om. Bassengene var små og hadde stusselige sklier.

De krever tilbakebetalt minst kr.10.000,-.

Expedia har overfor nemnda ikke kommentert de enkelte konkrete klagepunkter utover å bekrefte at «deler av fasilitetene på hotellet var ikke i samsvar med hva som faktisk tilbys». De har ellers anført at informasjonen på nettet ikke er lagt ut av

Expedia, men av hotell-leverandøren. Expedia anfører derfor at de i henhold til sine betingelser ikke er ansvarlig for feilaktig informasjon om hotellets fasiliteter og andre produktbeskrivelser. Expedia tilbød opprinnelig et prisavslag på kr.2.900,-, men etter at saken ble brakt inn for nemnda har de tilbudt ytterligere kr.5.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen.

Foranlediget av Expedias anførsel vil nemnda først bemerke at som turarrangør etter pakkereiseloven er Expedia ansvarlig for den informasjon som gis på eller via deres egne nettsider uavhengig av om informasjonen stammer fra et hotell eller en hotell-leverandør, jf. pakkereiseloven § 1-1. Det er denne informasjon kunden baserer seg på når en reise blir bestilt hos Expedia. Det er heller ikke anledning til gjennom egne reisevilkår å fraskrive seg det ansvar man som turarrangør har etter pakkereiseloven, jf. lovens § 1-2 «Loven kan, med mindre annet er angitt, ikke fravikes til skade for kunden ... ». Expedia er derfor overfor kunden ansvarlig for alle mangler ved reisen. I og med at Expedia ikke har kommentert de konkrete påberopte mangler, legger nemnda klagers fremstilling til grunn.

Expedias opprinnelige tilbud på kr.2.900,- er etter hvert hevet til kr.7.900,-.

Nemnda finner etter en helhetsvurdering at det ikke er grunnlag for et prisavslag utover dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover de tilbudte kr.7.900,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.