

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder transport til flyplass og hotellstandard.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

191/13P

Tjenesteyter

lowcostholidaysno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: lowcostholidays.no

Antall reisende: 4

Reisens pris: 56.500,-

Saken gjelder:

Saken gjelder transport til flyplass og hotellstandard.

Klageren anfører at transfertiden skulle være ca. 30 min, men tok 2 timer.

Når det gjelder hotellet, var det var det solgt som et 5* all inklusive hotell.

Det var toppen et 2-3* hotell. På mange punkter stemte ikke beskrivelsen med virkeligheten:

Det var ikke gode fasiliteter for underholdning og fritid, ikke flere restauranter og barer, ikke mange aktiviteter som kveldsunderholdning, vannpolo og andre aktiviteter. Det var ikke søndagsbrunch som lovet og dårlig utvalg til frokost.

Det var heller ikke syv ulike temakvelder i hovedrestauranten og lite variert mat.

Internett tilgang bare hvis en kjøpte kabel på hotellet og gratis wifi bare i lobbyen.

Det var ikke 400 meter privat strand, bare 50-100 meter.

Rommene var ikke møblert for 4 personer - det var bare en stol.

Det var ikke panoramautsikt eller sjøutsikt og ikke badeprodukter.

De måtte leie vannkoker. Det var ikke stor terrasse med bord og stoler ved bassenget.

De ga klar beskjed til Lowcost om at de ville bytte hotell, men fikk beskjed om at det ville koste kr.3.000,-. De hadde allerede betalt mer enn nok og ville ikke betale mer. De krever 50 % refusjon av hotellkostnaden og transporten.

Lowcstholidays.no har beklaget at transferen ikke gikk som den skulle og har refundert kr.157,50 tilsvarende 25% av betalingen for den.

Når det gjelder hotellstandarden, har Lowcost anført at det ikke finnes en global standard for gradering. Lowcosts gradering sammenfaller ikke alltid med den offisielle og er basert på bl.a hotellets beliggenhet, fasiliteter og tilbud av spisesteder.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen.

Mangler i forhold til det avtalte kan gi grunnlag for prisavslag.

Klageren har tatt opp en lang rekke forskjellige forhold hvor det anføres at hotellbeskrivelsen fra Lowcost ikke stemte med virkeligheten.

Turarrangøren har ikke kommentert de forskjellige forhold som er tatt opp, og nemnda legger derfor klagerens fremstilling til grunn.

Hotellbeskrivelsen omtaler hotellet som «et spesielt utsøkt nytt 5 stjerners hotell» med mange forskjellige aktiviteter på dag- og kveldstid - «et utmerket valg for de som leter etter luksuriøs innkvartering». Det er bl.a nevnt søndagsbrunch med champagne og laks, flere barer og restauranter, badekåpe og tøfler, satellitt TV og internett. Rommene skulle være ideelt møblert for inntil 4 personer og med stor balkong med bord og stoler og med sjøutsikt.

Uten å gå nærmere i detalj om alle de forhold som avvek fra det som var avtalt og forutsatt basert på denne beskrivelsen, legger nemnda til grunn at det i forhold til avtalen foreligger en rekke mangler i pakkereiselovens forstand.

Etter en helhetsvurdering finner nemndas flertall at manglene er så vidt vesentlige at det bør gis et prisavslag på kr.10.000,- for ref.nr.6232566 /A) og kr.8.000,- for ref.nr 6233123(B).

Nemndas mindretallet,forbrukerens representanter, har kommet til et annet resultat.

Innklagede har ikke kommentert klagerens konkrete anførsler vedrørende standarden på hotellet. Vi finner etter dette grunnlag for klagerens påstand om prisavslag tilsvarende 50 % av hotellopphold og transport.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.10.000,- for ref.nr.6232566 og kr.8.000,- for ref.nr.6233123.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.