

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da all inclusive ikke var som forventet.

Dato

13.12.2018

Saksnummer

2018-03184

Tjenesteytere

Norwegian Holidays

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person med innkvartering i et standard enkeltrom med all inclusive på Grand Hotel Oasis, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 23.06.2018 - 06.06.2018. Totalpris kr. 6.303,58.

Klager fikk ikke servert all inclusive som bestilt. Til middag dagen etter ankomst fikk han servert en halv, kald snitzel og kalde poteter. Da han ba om drikke til maten, ristet de hotellansatte på hodet. Frokosten bestod av loff med knapt noe påleggsutvalg. I og med at klager er diabetiker, var loff med søtt syltetøy en dårlig sammensetning.

Etter det klager kan lese av hotellets uttalelse som Norwegian Holidays har lagt ved, så fikk han ikke servert "Bulgarian cuisine buffet" som bestilt, men en "set menu" som hotellet serverer ved færre enn 35 gjester. Klager ble ikke informert om dette før avreise.

Klager valgte selv å flytte til Majestic Beach Resort fra 25.05.2018 hvor måltidene var som han hadde forventet på et hotell med all inclusive. Dette kostet kr. 6.342,94.

Klager krever kr. 3.172 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Begrepet "All inclusive" avhenger av destinasjon, pris, hotelkategori og hotellets størrelse. Kvaliteten og omfanget av "All inclusive-konseptet" varierer derfor fra hotell til hotell og fra land til land.

Det som er grunnleggende er måltider, snacks og drikke som alltid er inkludert i prisen. På Grand Hotel Oasis serveres måltidene i form av en variert buffet, men dersom antallet

gjester er under 35 personer endres det til en fast meny. Hotellet serverer "Bulgarsk kjøkken", noe det informerer om på hotellets hjemmeside. Norwegian Holidays gjør oppmerksom på at hotellkostnaden på Grand Hotel Oasis dette tilfellet var kr. 4.069,17 for 14 netter, med et standard enkeltrom, noe som tilsier at hotellet tilhører en kategori som tilbyr svært fordelaktige priser.

Den 24.05.2018, dagen etter ankomst, ringte klager og klagde på at det ble servert lite mat, at utvalget var dårlig samt at servicen ikke var bra. Norwegian Holidays tok kontakt med resepsjonen som forklarte at klager ikke hadde tatt kontakt med dem, og de gav uttrykk for at de ville snakke med klager og høre om de kunne være behjelpelige med noe.

Klager klagde også på vann på badegulvet etter at han hadde dusjet og at det var langt til stranda, ca. 300 meter. Norwegian Holidays tilbød å undersøke om det var mulig å bytte rom. Klager avslo tilbudet om å prøve å bytte rom.

Klager gav også uttrykk for at han ønsket å forlate hotellet og ble forklart at dersom han gjorde dette, ville han ikke få noe refundert for det ubenyttede hotelloppholdet, og ble informert om at han selv måtte stå for kostnadene for det nye hotellet.

Etter at Norwegian Holidays den 02.07.2018 mottok den skriftlige klagen, tok de kontakt med hotellet og fikk deres uttalelse i saken. Hotellet forklarte hva deres buffet bestod av og at det ville bli servert en "set menu" dersom antallet gjester på hotellet var under 35. Hotellet mente klagen var ubegrunnet.

Norwegian Holidays kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Norwegian Holidays.

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.

Det er klaget over maten, som etter klagerens syn var innholdsmessig svært enkel. Han trodde at det ville bli servert buffetlunsj og middag, men fikk i stedet en "set meny", som etter hans syn både inneholdt for lite mat og var av dårlig kvalitet. Klageren hadde forventet seg et bedre tilbud på et firestjerners hotell. Klageren har diabetes og er avhengig av mat som passer til en person med hans diagnose.

Det fremgår av arrangørens kommentarer at hotellet forbeholder seg å servere "set meny" hvis det har mindre enn 35 gjester. Det må antagelig ha vært tilfelle da klageren var gjest på hotellet. Nemnda vet ikke om klageren var underrettet om dette, og om det i så fall ville ha ført til at han ikke hadde bestilt på dette hotellet. Nemnda har vært inne på hotellets og har ikke funnet noen opplysninger om at mattilbudet kan være redusert i perioder. Nemnda kan heller ikke forstå at den perioden klageren oppholdt seg i Bulgaria er lavsesong, selv tidsrommet er utenom skolens ferier.

Klageren har betalt kr. 6.303,58 inkludert flyskatter for fly tur/retur Bulgaria samt hotellopphold med all inclusive. Nemnda vil karakterisere dette som rimelig, og det er alltid en sammenheng mellom den prisen man betaler og det som leveres. Etter nemndas syn kan man ikke forvente omfattende servering i dette tilfellet.

Klageren flyttet til et annet hotell de siste dagene av oppholdet og krever halve utgiften til dette refundert. Nemnda kan ikke se at han har krav på det. Flytter man uten at dette er klarert med arrangøren, er man selv ansvarlig for å betale for det endrede oppholdet. Det er også svært sjelden mulig å få refundert betaling for ubrukte dager på det hotellet man flytter fra.

Nemnda finner likevel etter omstendighetene at det som ble levert lider av en mangel, i og med at det ikke ble gitt fullstendige opplysninger om serveringstilbudet. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som omfattes av pakkereiseloven.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 630.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 630.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)