

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, San Augustin, hotell Gloria Palace, 1. - 8. oktober 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, all Inclusive-tilbud m.v.

Dato

..

Saksnummer

246/10

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 21.450

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, San Augustin, hotell Gloria Palace, 1. - 8. oktober 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, all Inclusive-tilbud m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde kjøpt en «all Inclusive» tur hvor de forventet at de kunne spise og drikke det de ønsket, når de ønsket hvor som helst på hotellet. Klagerne betalte i tillegg ekstra for en «all Inclusive gourmet» og forventet da at det ikke skulle være noen hinder i det kulinariske tilbudet.

Det viste seg at det var strenge regler på hva, hvor og når man kunne/spise drikke.

På bestillingen klagerne har gjort hos Solia blir hotellet presentert som et 5 stjerners hotell, mens hotellet i realiteten kun er et 4-stjerners hotell. Dette kommer bl.a. tydelig frem i service-nivå, engelsk kunnskaper, fasiliteter og komfort på rommene.

At Solia da presenterer hotellet som et 5-stjerners hotell, med alt det normalt medfører, bygger kraftig opp under at klagerens følelse av å ha blitt lurt av Solia og å ha betalt alt for mye.

Klagerne er også overrasket over at det ikke fantes rom med dobbeltsenger på hotellet. I tillegg var «minibaren» på rommet tom og ble aldri fylt opp.

Reisen ble funnet og bestilt via Finn.no og Travellink Online.

Det var ingen informasjon på disse sidene som tilsa at det var holdt tilbake opplysninger som for eksempel at 5 soler betyr 4 stjerner, eller at det var restriksjoner på all Inclusive.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Solia har i det vesentlige anført:

All Inclusive er et begrep som kan variere mye fra hotell til hotell, alt etter reisemål og standard på hotellet. Under Solias presentasjon av hotell Gloria Palace på Solias nettsider står det en utførlig beskrivelse av hva som er inkludert i all Inclusive ved dette hotellet.

Hotell Gloria Palace har en offisiell standard med 4 stjerner og er av Solia klassifisert med 5 soler. Informasjon om standard og klassifisering av bosteder finner man under «Viktig informasjon» på Solias nettsider.

Dobbeltrom ved hotell Gloria Palace har to ordinære senger. Dette er vanlig og står beskrevet under hotellpresentasjonen i Solias katalog og på Solias nettsider.

Solia har ikke presentert hotellet med informasjon om at rommene skal ha minibar.

Solia finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Dette gjelder selv om reisen er bestilt via andre nettstedet og selv om man ikke er i besittelse av katalog eller lignende ved bestilling av reisen.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaffenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Gloria Palace. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Informasjon om all Inclusive på hotellet og rommenes beskaffenhet er omtalt under hotellpresentasjonen.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått reise i henhold til det avtalte, og at det følgelig ikke er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.