

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ekstrakostnader ved hotellbytte

Dato

..

Saksnummer

235/13P

Tjenesteyter

lowcostholidaysno

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: lowcostholidays.no

Reisemål: Spania, Mallorca

Antall reisende: 4

Reisens pris: 35.072,-

Tidsrom: 080713 - 220713

Saken gjelder:

Saken gjelder ekstrakostnader ved hotellbytte

Klager anfører at ved ankomst hotell Club Bellevue Apartments, et 4 stjerners hotell, var det halvannen times kø for å sjekke inn. Da kundene endelig kom på rommet, viste det seg at dette ikke hadde aircondition, slik som bestilt.

Kveldene på rommet før leggetid var uutholdelig varme.

Rett over veien fantes det en bar der folk sang karaoke fra tidlig kveld frem til midnatt. Lyden var veldig høy. Det var ubeskrivelig plagsomt både for barn og voksne. Som en følge av bråket ble det lite søvn. Da de ankom var det en seng for lite. Etter kontakt med resepsjonen fikk de en barneseng, noe som er ubrukelig for en 5-åring. Videre krydde det av maur som klager ble bitt av. Disse ble det sprøytet mot etter at klageren hadde påpekt problemet.

Turen var bestilt med «All inclusive», Mat ble servert tre ganger om dagen, men det var umulig å få mat uten å stå i lange køer. Det var en kø til maten, en til kaffemaskinen og en uendelig kø til vann og juice.

Dette ødela all trivsel på stedet. Klagerne ga opp å spise der.

Klageren ønsker tilbakebetalt halvparten av ekstrakostnadene ved hotellbytte.

Lowcostholidays.no har vist til hjemmesidene der hotellfasilitetene er beskrevet. På hjemmesidene står det ikke noe om at AC er tilgjengelig.

Hjemmesidene beskriver også hotellanleggets størrelse. Ettersom kundene reiste i høysesongen må det forventes at det er mange gjester på hotellet.

Arrangøren beklager at kundene ikke var fornøyde med hotellet. Etter kontakt med stedlig representant ble kundene flyttet til Grupotel Alcudia Suites. Club Bellevue Apartments tok kun betaling for to netter, resten av kostnadene ble brukt til det nye hotellet.

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 eller på hjemmeside m.v., jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Nemnda kan ikke finne opplysninger på hotellets hjemmeside om at anlegget Club Bellevue Appartments har aircondition. Anlegget består av nesten 1500 leiligheter/rom. Det er da å forvente, og etter nemndas syn ingen mangel, at det kan være trengsel og matkøer i høysesongen. Støy må også forventes på et så stort anlegg. Maur og andre insekter er utbredt i varmere strøk, og det er vanlig at rommene sprøytes når gjestene påpeker at insekter er et problem. Denne metoden ble også anvendt her.

Det innebærer i utgangspunktet en mangel at rommene ikke hadde det antall sengeplasser som var bestilt. Klager har imidlertid opplyst at det ble satt inn en barneseng da resepsjonen fikk vite om mangelen. Om det ble tatt opp med hotellet at man ønsket en større seng fremgår ikke av klagen.

Arrangøren var behjelpelig med hotellbytte da klageren ønsket dette. Club Bellevue Appartments tok betalt for to døgn, og det overskytende av klagers innbetaling ble brukt som delbetaling for det nye hotellet.

Nemnda kan etter dette ikke se at det produktet som er levert lider av noen mangel som kan gi rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.