

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Hellas, Santorini, hotell Antinea, 1. - 9. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard og manglende treningssenter.

Dato

..

Saksnummer

193/10

Tjenesteyter

Amisol AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Amisol AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.17.780

Saken gjelder:

Reise til Hellas, Santorini, hotell Antinea, 1. - 9. august 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard og manglende treningssenter.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne valgte AmiSol og Antinea da de ønsket ferie på et hotell med god standard i alle ledd. Videre var det svært viktig for klagerne at hotellet hadde treningssenter.

For ekstra komfort valgte klagerne å oppgradere rommet fra standard dobbeltrom til junior-suite.

«Junior-suiten med balkong» var uten vindu, luktet kloakk, manglet møbler hovedsakelig med unntak av minibar og av sengen som fylte nesten hele rommet og hadde nedslitte baderomsmøbler. «Balkongen» bestod av en forhøyning foran inngangsdøren til rommet og var i direkte tilslutning til hotellets uterestaurant og en av de mest brukte trappene mellom første og andre etasje på hotellet. Mest ødeleggende var det likevel at hotellet ikke hadde treningssenter.

Klagerne sjekket for sikker hets skyld AmiSols hjemmeside.

Der stod det at hotellet har treningssenter.

Klagerne kontaktet AmiSol, men fikk raskt vite at begreper som luksus og stjerner er relative, og at klagerne hadde fått det de hadde betalt for.

Klagerne opplyste AmiSol at de aksepterte deres avgjørelse, men at de ville klage når de kom hjem.

Senere på kvelden ble klagerne kontaktet av AmiSol som opplyste at de kunne flytte til La Mer den 4. august. La Mer har ifølge AmiSols hjemmeside samme standard, men har treningssenter.

Klagerne ville miste halvpensjonen de hadde betalt for da det ikke var mulig å få til en ordning med middag på La Mer eller et annet hotell dersom de skulle flytte til La Mer. Videre måtte klagerne selv arrangere og betale for transporten mellom hotellene. Videre fikk klagerne eksplisitt beskjed om at de måtte signere et dokument som tydelig sier at dersom de tar imot AmiSols forslag til kompensasjon, fraskriver de seg rettighetene til senere å klage. Klagerne ser på det som svært alvorlig at AmiSol gjennom utpressing forsøker å fratvinge kunden retten man har til å klage på eventuelle mangler ved kjøp av varer eller tjenester. Klagerne ga derfor beskjed om at de ikke ville ta imot tilbudet.

Senere samme dag var det ifølge AmiSol plutselig mulig å få til en avtale som sa at klagerne kunne flytte til La Mer og spise middag på en restaurant i området.

Utgiftene til flytting og reise mellom hotellene måtte klagerne selv dekke.

Tatt i betraktning forholdene ved Antinea var dette et tilbud som delvis ville kunne kompensere for manglene klagerne opplevde, men AmiSol påpekte fremdeles at det ikke var mulig å gjennomføre noen avtale uten å signere på at klagerne ga fra seg retten til å klage. Klagerne valgte derfor ikke å gjennomføre noen videre avtale med AmiSol.

Pakkereisen klagerne kjøpte av AmiSol hadde flere vesentlige mangler.

AmiSol viste underveis under oppholdet på Santorini hele tiden stor motstand mot å rette på disse manglene. Store deler av oppholdet gikk med på å fremlegge saken for AmiSol, som først etter betydelig tid ville gi klagerne en rimelig kompensasjon, men da betinget i et dokument klagerne mener at det ikke er rimelig å signere.

Klagerne krever 50 % prisavslag.

AmiSol har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Anm: Dobbeltsjekkes.

Til klagerne har AmiSol i det vesentlige anført:

Hotellets stjernesetting blir vurdert og satt av landets turistmyndigheter.

Stjernesettingen vurderes ut fra ulike kriterier som blant annet beliggenhet, strand, bassenger osv. Dette gjøres ikke av turoperatør.

Greske turistmyndigheter har vurdert Antinea Hotell & Spa til fem stjerner.

Det er beklagelig at klagerne ikke var tilfreds med hotellets standard.

Det står ikke på AmiSols hjemmeside at hotellet har treningssenter, men at det har en spaavdeling.

Klagerne fikk junior-suite med privat Jacuzzi på terrassen.

Ifølge rapporten fra reisemålet, snakket klagerne med AmiSols reiseledere gjentatte ganger. Klagerne formidlet at hotellet/rommet ikke hadde bra nok standard og at de ønsket å bytte til et annet hotell.

AmiSol tilbød bytte til La Mer Deluxe hotell mot et mellomlegg. Det er dessverre ikke slik at man kan bytte hotell uten omkostninger «hvis man ikke liker» det hotell man har reservert.

Senere oppdaget klagerne at det ikke var treningssenter på hotellet.

De formidlet at dette var en forutsetning for valg av hotell.

Hotellet tilbød klagerne fri trening på nabohotellet Agro under oppholdet (ca. 80 meter å gå).

Da klagerne uttrykte misnøye i forhold til hotellet forsøkte AmiSol å finne løsninger, langt utenfor sine juridiske forpliktelser. AmiSol tilbød således hotellbytte kostnadsfritt samt hjelp til flyttingen. AmiSols reiseleder formidlet samtidig at klagerne måtte underskrive på kompensasjonen som er vanlig prosedyre etter AmiSols betingelser ved kompensasjon på reisemålet.

AmiSol er av den oppfatning at pakkereisen ikke var mangelfull. Reisen var i henhold til det avtalte. AmiSol finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk Reiselivs Forum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

AmiSol har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne avgi uttalelse på grunnlag av de foreliggende saksdokumentene.

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.

Det står i dette tilfelle påstand mot påstand om hotellets standard.

Det står videre påstand mot påstand om det stod på AmiSols hjemmeside at det var treningssenter på hotellet.

Anm: Jeg har vært inne på hjemmesiden til AmiSol. Jeg fant ikke noe om stjernesetting og AmiSols noe overraskende beskrivelse av dette. Den beskrivelse som gis klager er ikke i overensstemmelse med det som ellers er vanlig i bransjen.

Bildene på hjemmesidene er innbydende, og det ser ut som om opphøyningene foran rommene gir rimelig avstand mellom terrasse og fellesområde. Privat Jacuzzi i uterestauranten eller nær trappen høres ikke særlig privat ut. Vi får se på bildene.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Antinea.

Ut fra de foreliggende opplysninger samt opplysningene som i dag ligger på AmiSols hjemmeside har nemnda imidlertid ingen innvendinger mot valgt klassifisering.

Partene har noe avvikende forklaringer omkring hva som skjedde på reisemålet og hvilke tilbud som ble fremlagt. AmiSol viser i sitt svar til klager til rapport fra reisemålet. Rapporten er ikke fremlagt for nemnda.

Saken ville ha vært bedre opplyst om AmiSol hadde fremlagt rapporten.

Ved eventuell tvil rundt bevis vil manglende fremleggelse av rapporten gå ut over AmiSol.

For så vidt angår treningssenter fremgår det ikke av hjemmesiden i dag at hotellet har treningssenter. Klagerne påstår at de dobbeltsjekket dette før de kontaktet AmiSol på reisemålet, og at det da kom klart frem at hotellet har treningssenter. Nemnda antar at dette ble formidlet til AmiSol på reisemålet, og reisemålets kommentar/vurdering av dette ville kunne opplyst saken.

Nemnda finner etter omstendighetene å la bevistvilen gå ut over AmiSol og legger til grunn at det på bestillingstidspunktet fremgikk at hotellet hadde treningssenter.

Det var følgelig en mangel at det ikke var treningssenter på hotellet.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Det fremgår av AmiSols svar at hotellet ga klagerne tilbud om å benytte treningssenteret på nabohotellet ca. 80 meter unna. Nemnda er av den oppfatning at dette avhjalp mangelen i rimelig utstrekning, og at avslag på tilbudet fører til at klagerne ikke har rett til prisavslag for manglende treningssenter.

AmiSol fremsatte andre tilbud for å imøtekomme klagerne. AmiSol satt som forutsetning at klagerne underskrev at de ved å akseptere tilbudet frasa seg retten til å klage i ettertid.

Nemnda er av den oppfatning at det i utgangspunktet ikke er noe i veien for at et tilbud om avhjelp/minnelig ordning fremsettes under forutsetning av at den reisende frafaller videre klagerett, Mao at man aksepter den tilbudte løsning som en endelig løsning. Det kan være i begge parters interesse at turarrangør gir et bedre tilbud enn turarrangør mener man er forpliktet til. Saken løses på reisemålet, og turarrangør sparer omkostninger og tid ved saken avsluttes der og da. Den reisende drar nytte av dette ved å få en bedre løsning enn man egentlig har krav på. En slik betingelse kan imidlertid ikke føre til at den reisende mister retten til eventuelt prisavslag i ettertid ved ikke å akseptere tilbudet. I andre situasjoner vil det reisende kunne være i en slik presset situasjon at man etter omstendighetene føler seg tvunget til å akseptere tilbudet. Dersom det er tilfellet, er det ikke sikkert at avtalen om ikke å klage i ettertid er bindende. Dette må avgjøres konkret.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte. Rette til prisavslag for manglende treningssenter falt bort ved ikke å akseptere løsningen om å benytte treningssenteret på nabohotellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.