

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av lavere hotellstandard enn bestilt.

Dato

..

Saksnummer

66/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av lavere hotellstandard enn bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans kone er begge over 80 år og hadde bestilt en ukes ferie på Tenerife der de skulle bo i en 3-roms leilighet på Parque Cristobal. Ved bestilling fikk de opplyst at hotellet er klassifisert med SSSS+ og at leilighetene har aircondition og ligger i bungalower.

På hotellet krydde det av skrikende unger. Leiligheten de fikk tildelt hadde ikke aircondition, badet var lite og trangt og beliggenheten østvendt mot en offentlig vei med en liten betongplattning som kun hadde sol på morgenen.

Hele anlegget så ut som en «ghetto».

De leide bil for å komme seg litt vekk ettersom stranden, som skulle ligge 800 meter fra hotellet, kun var lavastein og ikke egnet å bade fra. Etter å ha kontaktet Star Tours reiseleder fikk de beskjed om at alt var fullt og at det ikke var mulig å bytte til et annet hotell eller oppgradere. Reiselederen skaffet dem en portabel enhet for luftkondisjonering. Dette måtte de betale 55 euro for dette og anlegget bråket så mye at de ikke fikk sove når det sto på.

Klager stiller seg kritisk til at Star Tour kan klassifisere hotellet til SSSS+ når den offisielle standarden er kun tre stjerner.

Dette ble en stor skuffelse og et mareritt. Klager og hans kone så bare frem til å reise hjem igjen.

Star Tour har solgt dem et produkt som ikke holdt mål i forhold til den standarden som var forutsatt ved bestilling av reisen. Klager ønsker kompensasjon for en ødelagt ferie som følge av dette.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har klassifisert hotell Parque Cristobal med fire SSSS, ikke SSSS+.

Dette fremgår også av Star Tours nettsider. Star Tour mener hotellet holder fire SSSS, sammenlignet med andre hoteller på Tenerife.

Hotellet ble anbefalt av selger på grunn av sentral beliggenhet og bakkeplan med uteplass. Dette var noe som var svært viktig for ekteparet. Agenten i reisebyrået som har solgt denne reisen, har vist kunden alle bilder som ligger på nettet på forhånd, informert om at det er et Blue Star familiehotell, og at det derfor også er mange barn til stede. Dette var ikke et problem for kunden da de bestilte reisen.

De har aldri fått opplysninger om at det er aircondition i leilighetene ved dette hotellet. Dette er heller ikke bestilt og betalt for ved kjøp av reisen.

Når det gjelder sandstranden det er opplyst om er det flere «strandlinjer» ca. 800 meter fra hotellet og Star Tour har mange fornøyde gjester fra hotellet som benytter seg av disse.

Klager bestilte sin reise den 24.09.13. De reiste den 20.10.13. De ble informert om at det var mye fullt i den perioden, og det ble derfor sett på de alternativene som var tilgjengelige den dagen de skulle bestille.

Star Tour finner ikke at det foreligger mangler ved reisen som berettiger til noen kompensasjon, men beklager at oppholdet på hotell Parque Cristobal ikke ble som forventet.

Star Tour har tilbudt klager kr 1.000 i kontant kompensasjon for uforutsett utlegg de mener å ha hatt. De har også som en hyggelig «gest» tilbudt kr 3.000 i gavekort.

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.

Nemnda legger til grunn at pakkereisen ble bestilt av en selger hos Ticket ca. 4 uker før avreise. Senhøsten er en del av høysesongen på Tenerife, og det er derfor stort sett fullt belagte hoteller og dermed vanskelig å velge og vrake når man bestiller såpass rett før reisen skal gjennomføres.

Det fremgår videre at hotellet er klassifisert med 4 s-er (uten pluss) av arrangøren. Dette er ingen offisiell klassifisering, men en indikasjon på at det er et hotellanlegg med en del fasiliteter og sentral beliggenhet, etc. Nemnda legger videre til grunn at det ikke fremgår av hotellomtalen at det er air-condition på rommene og at det i hotellbeskrivelse og hotellplan fremgår at rommene er orientert i forskjellige himmelretninger. Det skal videre også være informert om at hotellet er et Blue Star familiehotell, hvilket medfører at det er et populært hotell for familier med barn.

Nemnda har forståelse for at dette ikke var et hotell som passet for godt voksne mennesker som ble forstyrret av aktiviteter og barn. Det er imidlertid slik at når man blir presentert for

reisealternativer, velger den reisende selv blant alternativene, eventuelt om man i det hele tatt skal gjennomføre reisen.

Slik nemnda ser det, har arrangøren levert det som er forespeilet i hotellbeskrivelsen. Det er tatt forbehold både om beliggenhet og om støy i hotellbeskrivelsen.

Reisearrangøren har likevel tilbudt en kompensasjon på kr 1.000, alternativt et gavekort på kr 3.000 som eventuelt kan brukes til en annen reise.

Nemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis noen kompensasjon utover det som er tilbudt av reisearrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.