

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om rommets beliggenhet.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

5/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet mangelfull informasjon om rommets beliggenhet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise med innkvartering i en Suite på Morabeza Suite med balkong eller markterrasse, på Santa Maria, Kapp Verde.

Klager så en reportasje fra Hotel Morabeza i et magasin og siden hennes mann fylte 60 år, valgte hun å bestille en suite. Hun gikk inn på Morabezas hjemmesider og så at rommene lå fantastisk til i en oase av en hage.

Star Tour disponerer suiter i et annet kompleks enn Morabeza og det var klager ikke klar over. Klagers opphold ble ikke som forventet da de ikke bodde på det hotellet de trodde de hadde bestilt. I informasjonen på startour.no fremgikk det at suitene lå i Bezamore området, men det var ingen bilder eller film av Bezamore-området.

Hotell Morabeza består av i alt ni bygninger og flere av disse har navn. Videre ble det opplyst under «Verdt å vite om Hotell Morabeza» at Bezamore-området ligger i strandområde med noe lokaltrafikk som kan forstyrre gjester. Klager tok det som en selvfølge at Star Tour mente veien mellom hotellet og strandområdet, ikke på andre siden av hovedgaten.

På bekreftelsen fra Star Tour fremgikk følgende: Innkvartering: Morabeza Hotell, Suite, balkong el. markterrasse. Imidlertid bemerker klager at det ikke finnes markterrasse i Bezamore-området, her var det kun butikker, så klager stiller seg spørrende til hvorfor de har fått oppgitt markterrasse.

Klager stiller seg undrende til hvorfor Star Tour hverken viste bilder eller film fra dette området. Dersom de hadde vært klar over det, ville klager ikke bestilt suite i et bygg med denne beliggenheten som var dårligere og dyrere enn et dobbeltrom på hotell Morabeza.

Klager mener kjøpsloven er klar på dette område. Star Tour plikter å vise produktet som skal tilbys gjester. Han mener dette blir som å kjøpe noe usett. I tillegg har turoperatøren en betydelig større grad av informasjonsplikt.

Når det gjelder klagen til guidene på stedet, så foregikk alt på SMS til å begynne med. Etter hvert fikk klager et møte med guiden. Det ble sjekket om det var ledige rom på Morabeza, men det var fullt.

Klager krever full refusjon av reisens pris, eventuelt et nytt opphold i dobbeltrom på hotell Morabeza til samme pris som klager betalte for en suite.

Klager var ikke klar over at en suite var et annet ord for ferieleilighet og føler seg lurt av Star Tour.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager gjorde en bestilling på startour.no den 23. februar 2015. I presentasjonen av suitene fremgår følgende:

Suite for 2-4 personer med soverom og oppholdsrom. Suitene er privateide og ligger i Bazamore-delen på den andre siden av hovedgaten, innredning, utstyr og standard varierer. Det er denne informasjonen klager skal forholde seg til og som er en del av avtalen - og ikke hotellets egen informasjon på hotellets nettsider.

Star Tour har vært i kontakt med sine representanter på Kapp Verde som opplyser at de var i kontakt med klager og at suiten samsvarer med presentasjonen på startour.no.

Videre viser Star Tour til beskrivelsen av suite på sine nettsider: Soverom og separat oppholdsrom - Hotellene kan bruke andre benevnelser på rom og leiligheter enn de Star Tour benytter.

Star Tour har tatt selvkritikk på at de ikke viser bilder og film fra Bazamore-delen.

Star Tour kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag, men har tilbudt klager et reisegavekort på kr 2.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda finner og måtte legge til grunn at det fremgår tydelig av arrangørens opplysninger på nettsidene at suitene ligger i Bazamore-delen på den andre siden av hovedgaten i forhold til hotellet. Det står videre at suitene er privateide og at innredning, utstyr og standard varierer.

Nemnda har merket seg at selskapet har tatt selvkritikk på at det ikke er bilder eller film fra Bezamore-delen som lenke til internettsidene. Selskapet har derfor tilbudt et reisegavekort på kr 2.000. Nemnda finner dette tilfredsstillende.

Slik denne saken ligger an kan nemnda ikke se at det er grunnlag for ytterligere prisavslag eller erstatning.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet. Nemnda har merket seg at det er tilbudt et reisegavekort på kr 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.