

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Village Pascha Bay, 3. - 17. juli 2010. Krav om prisavslag og erstatning grunnet støy, små rom, mangelfull all Inclusive m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

237/10

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2+2

### Reisens pris: kr 55.374

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Blue Village Pascha Bay, 3. - 17. juli 2010.

Krav om prisavslag og erstatning grunnet støy, små rom, mangelfull all Inclusive m.v.

### Klager har i det vesentlige anført.

Klagerne bestilte «Premium leilighet». Dette er en leilighetstype med «høyere innredningsstandard for 2-5 personer med soverom og oppholdsrom.».

Det heter videre i Star Tour informasjon at «Du bor ekstra komfortabelt i våre renoverte Premium leiligheter som har den beste beliggenheten på anlegget.»

Klagernes erfaring er at leiligheten de fikk tildelt var knøtt liten, og passet ikke så godt til en familie med to barn. Badet var lite. Det var også markterrassen.

Leiligheten var den minste leiligheten i blokka.

Det ble videre opplyst om følgende «Strand- og hotellområde utenfor tettsted, nær hovedveien». Dette er en sannhet med modifikasjoner. At hotellet er nærmeste nabo til en svært trafikkert og stor motorvei hadde vært mer nøyaktig.

Klagernes leilighet var den eneste i blokka som hadde soveromsvindu rett ut mot motorveien, og klagerne var veldig plaget av støy om natten.

Klagerne var også plaget av kakerlakker og maur i leiligheten.

All inklusive svarte ikke til forventningen. Det var begrensinger i hvor og når man kunne spise/drikke, og maten var til dels svært dårlig.

Alt i alt sitter klagerne igjen med en skuffende erfaring fra Pascha Bay.

Klagerne synes prisen de betalte for ble uforholdsmessig høy i forhold til hva de fikk igjen, både av mat, inntrykk og opplevelser.

Klagerne ønsker å få refundert tillegget de måtte betale for en Premium leilighet.

Leiligheten hadde slett ikke den beste beliggenheten på anlegget, den var liten til en familie på fire personer, hadde alt for lite bad, seng og terrasse.

Det verste var at soverommet var nærmeste nabo til motorvei med mye støy hele natten.

Klagerne ønsker i tillegg å få refundert halvparten av grunnbeløpet samt erstattet utgifter til ekstra mat. Samlet krav utgjør kr 23.671.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Klagerne har bestilt en 2-roms leilighet med plass til 3 ekstrasenger.

Leiligheten er på 40 kvadratmeter. Klagerne fikk leilighet i henhold til beskrivelsen i katalogen.

Imidlertid kan Star Tour være enig i at beliggenheten på den tildelte leilighet ikke var den beste. Star Tours representanter sier at det kan være støy fra trafikken.

Når det gjelder all-inklusive konseptet, har Star Tour ikke tidligere mottatt reklamasjoner på dette. Konseptet på Pascha Bay har ikke vært mangelfullt slik

Star Tour ser det, og måltider og drikke har foregått som avtalt.

Pga støyen om natten, har Star Tour tilbudt et prisavslag på 4.000 kroner, alternativt et reisegavekort på 6.000 kroner.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

### **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.

Det fremkommer av Star Tours beskrivelsen av Pascha Bay at Premium leilighetene har høyere innredningsstandard og beste beliggenheten på anlegget.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk tildelt leilighet med Premium standard. Leilighetens beliggenhet var imidlertid ikke «den beste».

Dette var et avvik fra det avtalte som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Det fremkommer av beskrivelsen at hotellet ligger nær hovedveien, men det er ikke angitt at man må forvente spesiell støy fra denne.

Partene er enige om at informasjonen om støy ikke var tilstrekkelig, og at støyen fra veien er å anse som en mangel ved pakkereisen. Nemnda er enig i dette.

Nemnda legger klagerens beskrivelse av forholdene til grunn. Støyen gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Insekter som maur og kakerlakker er vanlige i sydlige strøk.

Det er informert om dette i turarrangørs katalog. Insektene bekjempes ved spraying. Det hender at behandlingen må gjentas. Man må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette, og forekomster av insekter gir normalt ikke rett til prisavslag.

Det står til dels påstand mot påstand vedrørende all-Inclusive konseptet.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det foreligger avvik som gir grunnlag for prisavslag eller erstatning.

Klagerne har etter dette rett til prisavslag for støyen fra veien. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Star Tour har tilbudt. Om utbetaling ikke er skjedd, anbefales det gjort.

### **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

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*