

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da to personer måtte dele en grand lit på en uspesifisert reise.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

78/15P

### Tjenesteyter

Star Tour

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag da to personer måtte dele en grand lit på en uspesifisert reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en uspesifisert reise, kategori 2 til Cancun, Mexico for seg og sin voksne datter. Ved ankomst Hotell Alunc i Cancun fikk klager tildelt en seng, en grand lit, og ett felles laken. Klagers opplevelse er at sengen er langt mindre enn 136 cm som Star Tour opplyser at den er, men dette kan klager ikke dokumentere. Klager mener sengen var maksimalt 110 cm bred og viser til at hun har tatt bilder.

Klager kan ikke se noe sted på Star Tours nettsider at man ikke har krav på en egen seng når man reiser på en uspesifisert reise, kategori 2. Dette ble bekreftet per telefon da klager bestilte reisen og kommer også frem på Star Tours nettsider. Når selskapet ha en annen praksis, må dette også følges opp i vedtektene.

Selv om man har et godt mor/datter forhold, var det umulig for to voksne mennesker å dele en slik seng. Dessuten er det ikke opplyst hva som er målet på en grand lit seng, men betegnelsen gir inntrykk av at den er grand. Denne informasjonen var imidlertid heller ikke lett tilgjengelig da klager sjekket før bestilling. Derimot fikk klager bekreftet at man har krav på en egen seng selv om man velger å reise på en uspesifisert reise, kategori 2. Dessuten er det heller ikke opplyst at to voksne, som ikke er samboere/gift må beregne å dele ett laken.

Det var ikke luftemuligheter på rommet som luktet mugg og råte.

Star Tour ønsket å gi klager ytterligere en seng på rommet, men hotellet hadde ikke flere tilgjengelig. Klager ble da tilbudt å bytte hotell og etter tre dager fikk de flytte. Klager betalte kr 20.000 for en oppgradering til Hotel Barcelo da de ikke hadde noen andre alternativ. Det var rett og slett umulig å sove to mennesker i denne sengen. Og klager mener dette må opplyses til de reisende.

Klager hevder at StarTour tok ikke kontakt for å avtale tidspunkt om når de skulle inspisere rommet. Klager visste ikke at de skulle komme og hadde ingen avtale om dette. Hverken tidspunkt eller dag - eller at de skulle være tilstede. Reiselederens påstand om dette er ikke korrekt. Det er heller ikke korrekt at klager kunne lukke opp vindu og de skulle gjerne sett at StarTour kunne ta et billedbevis fra deres rom, men dette er heller ikke det sentrale i klagen. Det er derimot at klager fikk en liten seng, og ett laken på deling.

Klager fastholder at man på denne type uspesifisert reise har krav på en seng hver som voksne, ikke samboere/gifte og at man ikke kan kalle en seng som er 1.30 cm for «grand». Det er nemlig svært misvisende og villedende. Klager godtar derfor ikke Star Tours argumentasjon og ønsker dette lagt til grunn for nemndas vurdering

Klagers telefonregning ble over 900 kroner for å nå Star Tour da klager oppdaget at de kun hadde fått en seng og et laken og var overbevist om at dette var en misforståelse.

Klager krever refundert kr 11.000,- for å få dekket sine ekstra utgifter.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klager bestilte selv sin reise på startour.no den 6. februar i 2015. Dersom klager har vært i kontakt med Star Tours kundesenter, vet Star Tour ikke hvem klager kan ha snakket med. Star Tour mener det har formodningen mot seg at selgeren skal ha informert motsatt av det som blir opplyst om på deres nettsider. Selgerne kjenner godt til reisearrangørens egen informasjon, og i de tilfeller de er usikre, har de gode rutiner på å sjekke informasjonen på startour.no om hva som gjelder. Den samme informasjonen var også tilgjengelig for klager.

Star Tour har vedlagt informasjon hentet fra startour.no hvor det fremgår at Grand Lit forekommer når man reiser uspesifisert. Dessuten vedlegges Star Tours generelle informasjon om «Senger», og Grand Lit er også omtalt her med en forklaring på hva slags seng dette er, og hva slags oppredning man får.

Star Tours reklamasjonsansvarlige i Mexico bekrefter at alle rom på Hotell Aluch har vindu.

Star Tours reiseleder møtte opp på klagers hotell den 13. februar for å inspisere rommet, den dårlige lukten, og sengen. Klager møtte ikke opp, og var ikke på rommet. Dette fremgår av loggen representantene i Mexico.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter kan pakkereisenemnda ikke se at pakkereisen led av en mangel. Nemnda viser til at klageren reiste uspesifisert og på de vilkår som da gjelder. Vilkårene fremgår tydelig på arrangørens nettsider. Det fremgår av vilkårene for slike reiser at Gran lit kan forkomme. I forklaringen på hva en Gran lit er, står følgende: «Gran lit er en smalere dobbeltseng som regel med felles sengetøy for to personer».

Etter ha blitt kontaktet av klageren dagen etter ankomst, var stadig guide i kontakt med hotellet for å forsøke å skaffe en seng til, men dette var ikke mulig fordi hotellet ikke hadde senger som kunne benyttes. På forespørsel fra klagebehandleren har guiden målt sengen og sjekket om det er vindu på hotellrommet. Sengen målte 136 cm og alle rom på dette hotellet har i følge guiden vinduer. Nemnda finner å måtte legge disse opplysningene til grunn. Det er ikke fremlagt noe fotomateriale fra klagerens side, til tross for at dette er bebudet i klagen.

Slik nemnda ser det har klageren fått det hun betalte for. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*