

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet at leilighetens balkong og delvis havutsikt ikke var som forventet.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

139/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon grunnet at leilighetens balkong og delvis havutsikt ikke var som forventet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong, begrenset havutsikt og all inclusive på Xperia Saraya Beach i Alanya, Tyrkia i perioden 22.05.2016 - 29.05.2016.

Etter å ha sett bildene fra hotellet på Star Tours internettside, bestilte klager dobbeltrom med balkong og delvis havutsikt. På bildet var det bord og 2 stoler på balkongen. Star Tour skulle ha tillegg i prisen for både balkongen og havutsikten, totalt kr 980.

Da klager ankom rommet, så de at balkongen de hadde betalt ekstra for var på ca. 1 m², og det kun var plass til 1 stol. Det var ikke mulig for to personer å oppholde seg på balkongen samtidig, uten at de måtte stå.

De klagde til hotellet som mente de hadde fått rom i henhold til bestillingen. Klager tok da kontakt med guiden og han skulle prøve å få byttet rom, men hotellet var fullbooket. Guiden kunne tilby et rom med balkong på et tilsvarende hotell, men da måtte de betale 100 euro per person ekstra og det var uaktuelt for klager.

Etter hjemkomst tok klager kontakt med Star Tour, men fikk avslag på sin klage med den begrunnelse at de hadde fått rom med balkong og havutsikt, slik som vist på bildene under beskrivelsen av hotellet på startour.no. Klager mener at det ikke er mulig å hevde at balkongen de fikk var tilsvarende den som ble vist på hotellbildene. Klager mener de fikk rom med fransk balkong.

Selve rommet var også veldig lite, og det var ikke plass til hverken bord eller noen stoler. Dersom klager skulle oppholde seg i leiligheten, måtte de ligge i sengen, så de kunne hverken sitte på rommet eller på balkongen. Men klager skriver at de ikke klagde på at selve rommet var for lite.

Det at de ikke kunne benytte balkongen var svært ubeleilig for klager som er et ektepar i midten av 70 årene. De liker ikke å gå på byen om kveldene. Klager foretrekker å sitte på balkongen om kveldene å kose seg, noe som ikke var mulig.

Klager krever derfor å få refundert tillegget for balkongen og delvis havutsikt, kr 980,- og noe for at de ikke kunne benytte rommet som forutsatt.

Klager krever kr 2.000 i erstatning for en delvis ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for å lese at klager er skuffet over rommet og balkongen.

Star Tour har sjekket informasjonen de har om rommene og balkongene på startour.no, og de sendte klagers tilbakemelding til dine representanter. Under Star Tours presentasjon opplyses det om blant annet følgende:

Rommene

Dobbeltrom for 2 personer med fransk balkong

Dobbeltrom for 2 - 3 personer med balkong og begrenset havutsikt.

Klager bestilte dobbeltrom med balkong og begrenset havutsikt. Størrelsen på rommet er oppgitt til å være på 18 kvadratmeter, og ifølge Star Tours representant var det et slikt rom de fikk. Størrelsen på balkongen er ikke oppgitt, men ut fra bildene Star Tour viser får man ikke inntrykk av at balkongene er spesielt store. De balkongene som vises på bildene har plass til et lite bord og to stoler. Imidlertid skriver klager at balkongen ikke var brukbar og at det ikke var balkong. I følge rapporten Star Tour har mottatt fra sine medarbeidere på plass, fikk klager innkvartering med balkong som avbildet.

Klager har ikke fått et rom med fransk balkong. En fransk balkong har ikke plass til noen utemøbler da det ikke noe utspring i vegg som gjør at det blir et gulv der man kan sitte med stoler og bord. Balkongen klager fikk samsvarer med bildene på startour.no. Klager har videre ikke bestilt full havutsikt, men begrenset havutsikt. Star Tour anser derfor at også utsikten samsvarer med det avtalte.

Klager har betalt totalt kr 490 for balkongen, og kr 490 for begrenset havutsikt. Slik Star Tour ser det har rommet både balkong og begrenset havutsikt. Det fremgår på startour.no at dobbeltrommenes størrelse er på 18 kvadratmeter: «DOBBELTROM 18 M2». Klager fikk et dobbeltrom i denne størrelsen.

Star Tour kan ikke se at det har vært mangler ved innkvarteringen og kan derfor ikke tilbakebetale tillegget for balkong. Star Tour har likevel tilbudt et elektronisk reisegavekort til en verdi av totalt kr 400.

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.

Det fremgår av billetten at det er bestilt og betalt for balkong med begrenset havutsikt. De bildene som er vedlagt og som er tatt fra klagerens rom og balkong viser etter nemndas syn at han har fått det han betalte for, nemlig balkong med begrenset havutsikt. Akkurat hvor stor balkongen er, kan nemnda ikke bedømme, da det vedlagte bildet kun viser et utsnitt. De øvrige bildene som er vedlagt viser balkonger med havutsikt.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren bør gis prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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.