

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard Sensatori, Kreta.

Dato

..

Saksnummer

267/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 4

Reisens pris: 69.332,-

Tidsrom: 250713 - 080813

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard Sensatori, Kreta.

Klagerne har anført at de ved ankomst ble tildelt rom i annekset.

Rommene var slitte, inngangsdørene til rommet vente direkte ut mot en gjennomfartsvei med stor trafikk og støy. Den lokale baren spilte høy musikk til kl 0500 på morgenen. Ytterdørene hadde en åpning på 1 - 2 cm slik at støy og lyder kom helt ufiltret inn i rommene. Klagerne kontaktet Star Tour, som opplyste at hotellet var fullt, og at klagerne hadde fått de rommene de hadde bestilt.

Etter 5 dager fikk klagerne bytte rom til hoveddelen.

Klagerne ble tilbudt en kompensasjon på kr.1.300,- fra Star Tour AS.

Klagerne forventer betydelig bedre kompensasjon for en svært dårlig start på ferien.

Star Tour AS anfører at det på deres nettsider fremgår at hotellet består av 10 bygninger og at rommene har forskjellig beliggenhet. Klagerne har ikke rett til prisavslag fordi rommene har en mindre attraktiv beliggenhet.

Tilbakemeldinger fra reisemålet bekrefter at det ikke var mulig å finne to rom med beliggenhet ved siden av hverandre før søndag 28. juli, 4 dager etter ankomst.

Star Tour tilbyr et gavekort på kr 4.000,- som ikke kan omgjøres til kontanter (dette er ikke sendt klagerne). Et gavekort på kr 1.300,- ble overlevert på reisemålet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 at 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. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Den vedlagte SMS-korrespondansen viser at klagerne tok kontakt med arrangørens SMS-guider for å klage over innkvarteringen allerede ankomstdagen.

Partene har utvekslet til sammen 31 SMS-er under oppholdet, de fleste om innkvarteringen, men også noen om totalt fravær av informasjon fra arrangøren om turer etc..

Arrangøren påberoper seg den informasjon som ligger på deres nettsider og reklamasjonsnemndas tidligere praksis. Denne er oppsummert slik:

« Man må være forberedt på at ikke alle rom/leiligheter har like bra beliggenhet og at det finnes rom med varierende forhold til lys, sol, skygge, utsikt, støy osv.».

Pakkereiseloven er preseptorisk. Loven kan da ikke fravikes til ugunst for de reisende. Det følger av dette at det går en grense for hvor omfattende forbehold arrangøren kan innta på sine nettsider. Reklamasjonsnemnda viser til at det må være en sammenheng mellom kvalitet og pris på produktet.

I saken her har klagerne bestilt og betalt ca. kr 70.000,- for et 14 dagers opphold på et 5-stjerners hotell. Rommene skulle minimum ha begrenset havutsikt.

De fremlagte bildene viser slik nemnda kan tolke dem at utsikten de første dagene vendte mot en lokal vei og en lokal bar. Det legges til grunn at nattesøvnen disse dagene ble svært forstyrret av sen og støyende aktivitet i baren.

Reklamasjonsnemnda finner at en ferie som er booket på et 5-stjerners hotell og hvor rommene minimum skal ha begrenset havutsikt setter en grense for hva som kan tilbys. Relativt små, slitte rom i et anneks med utgang direkte til en trafikkert vei og med en lokal bar med sen åpningstid som nabo innebærer etter nemndas vurdering at pakkereisen er mangelfull. Klagerne bodde på rommene i 4 dager og hadde et omfattende arbeid i forbindelse med bytte til de fasiliteter de etter nemndas syn hadde betalt for. De første dagene av ferien ble dermed tilnærmet ødelagt.

Nemnda har også merket seg at klagerne opplyser at de etter å ha undersøkt på nettet og merket seg både gode og dårlige tilbakemeldinger på romstandarden, kontaktet Startour om dette før de bestilte. Startours representant skal da ha forsikret om at de disponerte de beste

rommene på hotellet, og at det var arrangøren Thompson som solgte de rommene som var mindre attraktive.

Det fremgår at arrangøren har gitt klagerne et gavekort på kr 1.300,- og har tilbudt å sende et gavekort på kr 4.000,- som kan brukes til en fremtidig reise.

Det innebærer slik nemnda kan tolke det at også arrangøren langt på vei har erkjent at det ble levert et produkt som ikke svarte til det klagerne hadde betalt for.

Etter nemndas syn bør klagerne gis et prisavslag som tar hensyn til at de i 4 dager bodde på rom som ikke kan ha vært i samsvar med det de bestilte og betalte for.

De hadde også mye arbeid med å få byttet rom til akseptabel standard.

Nemnda finner at beløpet passende kan settes til kr 10.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 10.000,-. Gavekortet på kr 1.300,- kommer til fradrag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.