

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om ny reise pga. dårlig hotellstandard.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

318/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om ny reise pga. dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i en 2-romsleilighet på Atlantica Caldera Bay, Platánias i perioden 04.09.15 - 12.09.15

Leiligheten bestod av et mørkt rom uten tilstrekkelig lys til å kunne lese eller oppholde seg i. De eneste sitteplassene var 4 pinnestoler rundt et lite bord til spising. Ellers var rommet utstyrt med 2 senger/divaner. Det var ikke mulig å bruke disse til å sitte i. Ingen ryggstøtte. Rommet var så mørkt og trist at klager nesten ble deprimert.

Klager meldte fra til resepsjonen som omgående sendte noen for å se på det klager hadde påpekt. Guidene fra Star Tour ble også informert.

Klager ble vist en annen leilighet som de kunne flytte til. Standarden var ikke noe bedre. Klager orket ikke å pakke ned/opp på nytt, så de takket nei.

Servicemannen/vaktmesteren monterte knotten på skuffen, reparerte låsen på døren inn til badet, satte ny dør på fryseboksen, men døren foran kjøleskapet kunne fremdeles ikke lukkes. Klager fikk 2 puter som de kunne bruke til ryggstøtte i sofaene. Disse ble ikke brukt da det var umulig å bruke dette rommet som oppholdsrom.

Servicemannen på hotellet mente dørlåsen var i orden. Mandag morgen fikk klager fremdeles ikke låst skikkelig, men da klager ba om en reservenøkkel, virket låsen som den skulle.

Klager hevder det ikke er korrekt at de ble tilbudt en annen leilighet mot at de betalte ekstra. Den leiligheten de så på var av samme standard som den de hadde. Dette var også den eneste som var ledig. Star Tour må ha vært klar over at dette ikke er et hotell som tilsvarer 4 SSSS.

Klager hadde bestilt og betalt for flyseter fremme i flyet. Da de kom til gaten fikk de beskjed om at de var flyttet lenger bak i flyet, til rad nr. 14 ved nødutgang. Årsak var at en person med

krykker ikke kunne sitte ved nødutgang. Klager synes det var urettferdig at de som hadde betalt ekstra for spesielle seter måtte flytte, mens de som ikke hadde betalt noe ekstra fikk sitte. Seteryggen kunne ikke reguleres. Det var kaldt og uten pledd ble begge to forkjølet. Ferien ble totalt bortkastet og klager krever en ny reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Star Tour anser at standarden på hotellet tilsvarende SSSS og påpeker at dette er Star Tours egen klassifisering.

Informasjon om Star Tours klassifisering finnes også på [startour.no](http://www.startour.no/reise-med-star-tour/pa-reisemalet/klassifisering-av-hotell/) - se følgende lenke:<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/pa-reisemalet/klassifisering-av-hotell/>

Star Tours 2-roms leiligheter på Atlantica Caldera Bay er beskrevet i hotellinformasjonen som 2-roms leilighet for 2-5 personer. Star Tour har ingen beskrivelse av 2-romsleiligheter for kun 2 personer. Den tildelte leiligheten samsvarer med Star Tours beskrivelse.

Klager presiserer at han ble tilbudt en annen leilighet, men valgte å takke nei til denne. Dette anser Star Tour hadde vært en avhjelp for kunden. Hotellbytte ble også foreslått av Star Tours representant.

Når det gjelder seteplasseringen på returen, er dette løst og tilbakebetalt av Norwegian. Star Tour har derfor ingen ytterligere kommentarer til dette.

Star Tour har ikke imøtekommet kravet fra klager om en ukes gratis reise til Platánias eller kompensasjon, utover gavekortet på kr 500. Star Tour kan ikke se at oppholdet har vært mangelfullt.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Slik nemnda forstår klagen, er det det først og fremst klaget over at leiligheten var mørk, og at det ikke var en sofa å sitte på i oppholdsrommet, men kun sovesofa uten ryggstøtte. Det var også en del feil og mangler ved ankomst, men alt, med unntak av en dør foran kjøleskap og ytterdøren ble reparert meget raskt etter at det ble klaget. Ytterdøren lot seg låse fra utsiden etter at klageren hadde skaffet en reservenøkkel. Så vidt nemnda kan se, ble det som det var klaget over, med unntak av døren foran kjøleskapet, utbedret den første dagen etter ankomst. Det ble også skaffet skråputer slik at sovesofaen ble bedre egnet som sittemøbel. Klageren ble i tillegg tilbudt å bytte leilighet, men ønsket ikke det, da han anså at den leiligheten han ble

tilbudt var like mørk som den han hadde. Klageren ønsket ikke å pakke samt å pakke ut flere ganger.

Klageren anfører at han har bestilt en 2 roms leilighet til to personer, og at han må ha fått utdelt feil leilighet fordi den han fikk var innredet med sovemulighet for flere personer. Nemnda har sett på det vedlagte prospektet, hvor klageren har avmerket hvilken leilighet han bestilte. Det står «2-roms leilighet for 4 personer med soverom og oppholdsrom». Av leilighetsbeskrivelsene fremgår det at det ikke finnes noe alternativ med 2 roms leilighet for to personer. Det er antagelig årsaken til at det ikke er spesielt komfortable sittemuligheter i oppholdsrommet.

Klageren fikk ikke de setene som var forhåndsbestilt og betalt på flyet. Det er selvsagt kjedelig, men flyselskapet har tatt forbehold om at endringer kan skje, blant annet av sikkerhetsmessige grunner. I dette tilfellet var det en person med krykker som av sikkerhetsmessige grunner måtte flyttes fra setene ved nødutgangen. Flyselskapet har refundert det beløpet som var innbetalt i forbindelse med seterreservasjonen.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren bør få et prisavslag. Han har etter nemndas syn fått det han betalte for. Hotellet er klassifisert i henhold til de retningslinjer arrangøren følger, og det er etter nemndas syn ikke gitt misvisende opplysninger i arrangørens beskrivelse av hotellet.

#### **Vedtak:**

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

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, 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.*