

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. køyesenger i det ene soverommet som ikke var egnet til 2 voksne, leilighetens beliggenhet og dårlig hotellstandard.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

182/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. køyesenger i det ene soverommet som ikke var egnet til 2 voksne, leilighetens beliggenhet og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 4 voksne med innkvartering i en 3-romsleilighet for 4 personer på San Marco, Alghero, Sardinia i perioden 24.06.15 - 01.07.15.

Ved ankomst var det redd opp i et av soverommene og på sovesofaen i oppholdsrommet. Køyesengene i det andre soverommet var ikke oppredd og klager tolket dette slik at køyesengene ikke var beregnet til voksne personer. Køyesengene var noe kortere enn vanlig sengelengde. Klager bestemte seg raskt for å stenge døren og late som om rommet ikke fantes da det var utrivelig. I og med at det allerede var redd opp på sovesofaen i oppholdsrommet, var det ikke klager som valgte å ikke benytte det lille soverommet. Sovesofaen tok mye plass, så klager hadde ikke noe felles oppholdsrom.

Oppholdsrommet hadde et lite vindu vendt mot terrassen, men det ga dårlig lys, så klager måtte ha døra åpen for å få ganglys i leiligheten.

Leiligheten lå i kjelleretasjen i bakgården på hotellet.

Kjøkkenkroken var av dårlig standard, luftkondisjoneringen fungerte ikke og det var støy fra avløpsrør i taket på leiligheten. Badet var av dårlig standard med et trangt dusjkabinett.

Klagers felles terrasse var bakveien inn til hotellet, så her passerte folk med og uten sykler hele tiden. Det var ikke hyggelig å sitte ute og spise frokost.

Klager tok saken opp med Star Tours guider. Etter to dager fikk de flytte til et hotell av høyere standard mot et tillegg i prisen.

Klager mener Star Tour bør dekke ekstrapraktene ved bytte av hotell på 672 euro, i tillegg til kompensasjon for 2 ødelagte feriedager for 4 personer.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har notert seg at klager reagerte på

Star Tour viser til informasjonen om standarden og køyesengene som fremgår på startour.no: 3-roms for 4-6 personer med 2 soverom og oppholdsrom, det ene soverommet er mindre og har køyeseng, delt markterrasse. Leilighetene har minikjøkken, bad/dusj og wc, telefon og en liten tv. Leilighetene har lavere standard enn rommene.

Klager bestilte en leilighet hvor det ene rommet hadde køyesenger. Det berettiger ikke til kompensasjon at klager valgte å ikke benytte dette soverommet.

Luftkondisjoneringen ble bestilt og betalt på reisemålet og var ikke en del av pakkereisen eller avtalen. Star Tour har likevel gitt kompensasjon for at denne ikke fungerte optimalt.

Videre har Star Tour gitt prisavslag fordi de er enige i at uteplassen ikke har vært som avtalt da mange andre benyttet denne for å komme inn på hotellet.

På et hotell er det ofte lytt mellom rommene og man må til en viss grad være forberedt på dette. Star Tour har ikke tidligere mottatt klager på at det er spesielt lytt på San Marco, men har vurdert dette når de har tilbudt klager prisavslag.

Star Tour har imøtekommet en kompensasjon ved oppgardering fra 3-romsleilighet på San Marco SSS til 2 dobbeltrom med frokost på Hotell Carlos V SSSSS. Prisen kunden skulle ha betalt var 1.205 euro, de betalte 672 euro. Fra Star Tours reklamasjonsavdeling etter hjemkomst har kunden kunnet velge mellom kr 2.000 i kontanter, eller gavekort til en verdi av kr 4.000. Star Tour har etter klagers ønske sendt gavekort. I Star Tours vurdering har de lagt vekt på at kunden bodde på San Marco i 2 dager, resten av oppholdet bodde klager på Carlos V. Star Tour er enig i at leiligheten kundene fikk var av dårligere standard, derav rabatten på oppkjøpet til Carlos V, og prisavslaget etter hjemkomst.

Det er riktig at klager den 15. juni fikk beskjed om at leiligheten ikke hadde markterrasse men delt uteplass. Tillegget for markterrasse på kr 245 per person ble refundert, i tillegg til at det ble kompensert med like mye, altså kr 245 per person. Total refusjon for delt uteplass ble kr 1.960.

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.

Nemnda legger til grunn at både arrangøren og gjestene er enige om at den leiligheten klageren i første omgang fikk, ikke svarte til standarden på hotellet for øvrig. Det fremgår dog av opplysningene i arrangørens prospekt at soverom nr. 2 hadde køyesenger og ikke

ordinære senger. Dette kan da ikke regnes som en mangel. Nemnda bemerker også at det er opplyst i arrangørens prospekt at leilighetene har lavere standard enn rommene på hotellet. Markterrassen som det opprinnelig var betalt for, viste seg å være en del av en passasje som ble brukt av både gjester og andre med ærend på hotellet. Beløpet som ble betalt for denne er refundert.

Arrangørens stedlige representanter fant etter to netter et annet alternativ til klageren. Dette hotellet hadde høyere standard. Klageren fikk to dobbeltrom. På grunn av den høyere standarden og oppgradering for øvrig til dobbeltrom ble dette alternativet i utgangspunktet 1.205 euro dyrere. Arrangøren reduserte den opprinnelige prisen med 15%, tilbakebetalte det dobbelte av det som ble betalt for markterrassen og ga ellers et gavekort på kr 4.000. Klageren måtte betale et mellomlegg for 4 personer på 672 euro.

Tatt i betraktning at klageren kun bodde to dager på det opprinnelige hotellet, finner nemnda at det er gitt et tilfredsstillende prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.