

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig renhold, leilighetens størrelse og mangelfull luftkondisjonering.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

280/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig renhold, leilighetens størrelse og mangelfull luftkondisjonering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i en 2-romsleilighet på Aphrodite i Votsalakia, Samos i perioden 16.08.15 - 23.08.15.

Den første natten måtte klager sove i skittent sengetøy i en leilighet som ikke var rengjort. Luftkondisjoneringen fungerte ikke.

Klager fikk ikke nytt sengetøy da de byttet leilighet dagen etter ankomst. Det de fikk kunne ikke regnes som sengetøy, men det var rent. Først etter 3 netter fikk de ordentlig sengetøy som var rent.

Luftkondisjoneringen fungerte ikke tilfredsstillende. Det blåste svært kaldt en liten stund før den automatisk slo seg av.

Leiligheten var mindre enn forespeilet.

Klager mener Star Tour i sitt tilsvaer nesten utelukkende legger vekt på størrelsen på rommet. Den manglende rengjøringen blir ikke tillagt nevneverdig stor vekt, ei heller sengetøyet - til tross for tidligere beklagelse.

Klager skriver at de ble lovet en 2-roms leilighet med oppholdsrom. Leiligheten de fikk tildelt var en 2-roms med kjøkkenkrok.

Klager viser til at måtte bruke mye tid på kommunikasjon mellom Star Tour og hotellet de første dagene og mener dette bør tas med i vurderingen, da dette begrenset klagers ferie.

Klager krever full refusjon for 3 dagers opphold og kompensasjon for mangler de resterende dagene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Reisefølget har klaget på følgende:

Klager byttet leilighet på hotellet dagen etter ankomst

Leiligheten var på 27 kvadratmeter og ikke 30 kvadratmeter som avtalt.

Det fremgår av reisemålsloggen at Star Tour kontaktet klager via sms den 19. august. Klager bekreftet at de hadde byttet rom, og at luftkondisjoneringen fungerte. Rengjøringen var også bedre i dette rommet.

Det var en mangel at rommet ikke var tilstrekkelig rengjort ved ankomst.

Star Tour har forstått det slik at luftkondisjoneringen fungerte, selv om denne var svært kald. Under informasjonen om Aphrodite og leilighetene på startour.no fremgår følgende: Luftkondisjonering ca. 50,-/dag, bestilles og betales på stedet.

Klager har fått tilbud om et prisavslag på kr 2.000 som tilsvarer ca. 25% av reisens pris. Star Tour er av den oppfatning at 25% av reisens pris er et rimelig prisavslag for at rommet var 3 kvadratmeter mindre enn avtalt, og for misnøyen med rengjøringen og problemet med luftkondisjoneringen det første døgnet.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at klageren tok kontakt med arrangøren allerede ankomstdagen. Leiligheten var ca. 10% mindre enn det som var forespeilet i salgsprospektet. Den var heller ikke rengjort. Det er noe ulike opplysninger fra arrangøren og klageren om graden av manglende rengjøring, men det er et faktum at de fikk flytte dagen etter ankomst. Nemnd har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene legger til grunn klagerens beskrivelse av uvasket sengetøy etc. Det er uimotsagt at klageren ikke fikk ordinært sengetøy da han protesterte mot at skittent sengetøy ble overflyttet fra den

opprinnelige leiligheten til den de fikk bytte til. Sengetøy ble kun levert fra vaskeriet en gang i uken, og hotellet hadde åpenbart ikke noe ekstra lager.

Nemndas flertall legger videre til grunn at luftkondisjoneringen ikke fungerte slik den skulle. Luftkondisjoneringen er ingen del av det som er levert av arrangøren da denne betales direkte til hotellet, men er likevel en komponent det blir opplyst om i prospektet, og dermed en del av det som er med i vurderingen når kunder velger bosted.

Flertallet legger etter dette til grunn at det var mangler ved boforholdene, og at klagerne ikke hadde skikkelig sengetøy de tre første nettene. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på kr 3.200, hvilket utgjør ca. 40% av reisens pris.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er uenige i at det gis et prisavslag på kr 3.200.

I følge sakens dokumentasjon ble det ikke lovet oppholdsrom i tillegg til et soverom, men et kombinert sove-/spiserom. Det fremkommer av arrangørens logg at det klager i hovedsak la frem i kontakt med Star Tour den 16/8-15 var misnøye med størrelsen og utformingen av rommet. Forholdene ble forklart på stedet. I dokumentasjonen fremgår også at guiden ved besøk i rommet ikke fant rommet spesielt skittent. Star Tour har tilbudt kompensasjon i form av gavekort på kr 2.500. Mindretallet mener at det beløpet i kontanter er et passende prisavslag.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 3.200.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

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 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.