

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet og at de ikke selv hadde bestilt leilighet med markterrasse eller markbalkong.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

48/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. leilighetens beliggenhet og at de ikke selv hadde bestilt leilighet med markterrasse eller markbalkong.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en to ukers ferie med innkvartering i en 2-romsleilighet på Porlamar i Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 06.01.16 - 20.01.16.

Dagen før avreise så klager på billetten at det var oppført markterrasse. Klager mener de aldri bestilte leilighet med markterrasse og at markterrassen ble påført bestillingen av Star Tour.

Klager var klar over at 3 av de 40 leilighetene på Porlamar ikke var bra, men siden det sto markterrasse på klagers bestilling anså han det som umulig at de ville få en av disse leilighetene. Imidlertid fikk klager den leiligheten som hadde dårligst beliggenhet på hele hotellet.

Klager stiller seg undrende til hvordan Star Tour kan forklare at markterrassen står på en grunnmur og henger 5 meter over bakken. Klager hadde avbestilt reisen dersom han hadde vært klar over at en markbalkong kan henge flere meter over bakken og at klager ville få tildelt en av disse to leilighetene.

Leiligheten var ubeboelig og hadde sol ca. 2 timer om dagen, mens de 37 andre leilighetene på hotellet ligger solvendt med utsikt hele dagen.

Klagers veranda og soveromsvindu var vendt ut mot bakgården til kjøpesenteret. Dette var det eneste vinduet vendt denne veien på hele hotellet. Alle andre soverom var vendt mot bassengområdet i motsatt retning. Bak kjøpesenteret stod 5 vifter som hvinte dag og natt. I tillegg avsluttet restaurantene kvelden eller natten med å kaste søppel og lokk som smalt igjen før de tidlig om morgenen bar inn varer til butikken etc.

Klager ønsket å flytte til en annen leilighet på hotellet eller til et annet bosted i Puerto Rico, men fikk beskjed om at det var fullt og at det ikke lot seg gjøre.

Klager krever at Star Tour dekker en ny ferie til kr 8.000 - 9.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager fikk tildelt en 2-romsleilighet med markbalkong på Porlamar som bestilt.

Det fremgår i klagers e-post at Star Tour skal ha endret på bestillingen, men Star Tour har ikke foretatt noen endringer og det er kun en versjon av bestillingen.

Star Tour informerer om at det er bestilt en markbalkong, og ikke en markterrasse.

Det er ikke nødvendigvis mulig å gå rett ut fra uteplassen når man har leilighet med markbalkong.

Det er ikke bestilt en spesifikk utsikt, og det er heller ikke tatt betalt for dette. Likevel ser Star Tour at teksten kan oppleves som noe uklar, og har forståelse for dette.

Det fremgår ingen spesifikk beliggenhet på noen av leilighetene med mindre man bestiller bassengutsikt eller begrenset havutsikt mot et tillegg.

Dette informeres det om på Star Tours nettsider under beskrivelsen av hotellet:

«Du kan bestille begrenset havutsikt som tillegg. Disse leilighetene har den beste beliggenheten og mye sol på balkongen.»

Videre fremgår følgende informasjonen om leilighetene:

«2-roms for 2-3 personer med soverom og oppholdsrom, draperi/gardin til soverommet og markterrasse mot baksiden.

2-roms for 2-3 personer med soverom og oppholdsrom, draperi/gardin til soverommet samt balkong, markbalkong eller markterrasse. Noen med bassengutsikt.

2-roms for 2-3 personer med soverom og oppholdsrom, balkong og begrenset havutsikt.

Leilighetene har minikjøkken med kjøleskap, mikrobølgeovn, vannkoker og brødrister, bad/dusj og wc. Rengjøring 5 dager/uke.

En del leiligheter har soverom som mangler vindu eller har vindu som ikke kan åpnes.

Satellitt -tv mot betaling.»

På Star Tours nettsider fremgår følgende:

BELIGGENHET

Vær oppmerksom på at rommene har forskjellig beliggenhet. Du har ikke rett til avslag i prisen fordi om rommet har en mindre attraktiv beliggenhet.

Da klager tok kontakt med Star Tours guider, og ønsket å bytte leilighet, ble det forsøkt å finne et alternativ. Hotellet var dessverre fullbooket i den perioden, og det var ikke mulig å flytte klager. Det var heller ikke ledig kapasitet på andre boalternativer som Star Tour benytter. Star Tour har forståelse for at klager ønsket å bytte leilighet og få en annen type utsikt. Det er likevel ikke slik at Star Tour kan flytte andre gjester som ikke har bestilt markbalkong, inn i

en leilighet som har dette. Da hotellet har ankomster og avreiser på ulike dager gjennom hele uken, var det ikke mulig å få til en løsning.

Star Tour har tilbudt en kontant utbetaling på kr 1.000 eller et reisegavekort på kr 2.000. Kompensasjon er tilbudt som en gest for totalopplevelsen av reisen selv om det ikke var noen mangler ved bestillingen som berettiger til kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Nemnda legger til grunn at klageren i utgangspunktet har fått det han betalte for, nemlig en leilighet med markbalkong, slik det fremgår av billetten. Det ser imidlertid ut til å være ubestridt mellom partene at noen få av leilighetene på dette hotellet har en lite gunstig beliggenhet. Det er ikke eksplisitt opplyst at leiligheten vender mot bakgården med støy fra omkringliggende restauranter og ventilasjonsvifter, men det er tatt et helt generelt forbehold om at lite gunstig beliggenhet ikke berettiger til prisavslag.

Arrangøren har erkjent at opplysningene om leiligheten - blant annet beskrivelsen av en balkong som er plassert flere meter over bakken som en markbalkong - er noe misvisende. Det kan etter nemndas syn ha fått klageren til å tro at han ikke ville bli plassert i en av de tre leilighetene som han fra før av visste hadde en dårligere beliggenhet enn de øvrige. Klageren anfører at han ville ha avbestilt reisen hvis han hadde visst om at han ville få tildelt en av disse leilighetene.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, finner etter omstendighetene at opplysningene gitt i arrangørens prospekt ikke fullt ut er dekkende for det produktet som klageren endte opp med. Det foreligger da et brudd på markedsføringsloven. Flertallet kan heller ikke helt forstå hvorfor det ikke var mulig å flytte klageren til et bedre alternativ etter noen dager. Arrangørens begrunnelse - nemlig at man ikke kan flytte gjester som ikke har bestilt markbalkong til en leilighet med markbalkong - er vanskelig å forene med den informasjon som fremgår av Star Tours mail av 3. februar 2016:

« ... 2-roms for 2-3 personer med soverom og oppholdsrom, draperi/gardin til soverommet samt balkong, markbalkong eller markterrasse. Noen med bassengutsikt»

Det var vel en slik beskrivelse også klageren forholdt seg til. Etter en samlet vurdering finner flertallet at klageren bør få et prisavslag på 30 % av reisens pris, hvilket utgjør kr 4.500.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, anser at klager har fått rom i henhold bestilling. Samtidig kommer det frem på nettsiden at mindre attraktiv beliggenhet ikke gir rett til prisavslag.

Star Tour har imidlertid erkjent at informasjonen vedrørende tilhørende balkong kan oppfattes noe uklar, og beklager også at gjestene opplevde manglende reiselederservice. Etter en totalvurdering er det gitt en kompensasjon på kr.1.000 eller et reisegavekort på kr 2.000 og mindretallet kan ikke se at det er grunnlag for ytterligere kompensasjon. Vedtak blir etter dette fattet i samsvar med flertallets votum.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 30 % av reisens pris, hvilket utgjør kr 4.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, 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.