

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da det ikke fantes tredemølle i hotellets treningsrom som avbildet på Star Tours nettsider.

Dato

14.11.2016

Saksnummer

2016-00046

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2 ukers reise for tre personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Blue Star Sun Beach, Ixia, Rhodos i perioden 03.07.2016 – 18.07.2016.

Klager søkte spesielt etter et hotell med løpemuligheter innendørs og bestilte derfor Blue Star Sun Beach hvor det fremgikk av bildet på Star Tours nettsider at treningsrommet hadde 2 tredemøller. Klager valgte derfor dette hotellet, slik at hun kunne løpe inne i varmen.

Da hun kom frem, fantes det ikke tredemøller og de to av treningsapparatene var defekt - den ene ble fikset etter en uke. Det ble en stor skuffelse, da ferien skulle bestå av løping på tredemølle.

Guidene ville tilby klager kort på treningssenter som kompensasjon, men klager fant aldri frem til dette treningssenteret. Eller kompensasjonen var at hun og hennes bror som bodde i en annen leilighet kunne få beholde rommene noen timer ekstra det siste døgnet. Guidene gav også feil og forskjellige vei beskrivelser til treningssenteret. Klager var innom andre hotell i nærheten, og de visste ikke om noe treningssenter.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour er lei for at hotellet ikke hadde tredemøller i treningsrommet som vist på bilder før avreise. De har i ettertid vært i kontakt med hotellet og fjernet bildene på sine nettsider.

Star Tours guider på Rhodos tilbød klager å trene kostnadsfritt på et treningssenter som ligger 600 meter fra hotellet. Star Tour har forståelse for at dette ikke ble en optimal løsning, og har derfor tilbudt kompensasjon for mangel av tredemølle under oppholdet. De tilbød også en utsjekk for to familier på avreisedagen tilsvarende 90 euro.

Star Tour har tilbudt klager en kompensasjon på kr. 1.950 eller et reisegavekort på Kr. 3.000.

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.

Det er enighet mellom partene om at det var avbildet en tredemølle i hotellets treningsrom, og at denne ikke var i treningsrommet da klageren bodde på hotellet. Som kompensasjon ble hun tilbudt et gratis medlemskap i et treningsstudio som lå ca. 600 meter fra hotellet, men dette fant hun aldri frem til.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at den kompensasjonen som er tilbudt av arrangøren er tilfredsstillende.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Malin TENGHEDEN LØKEN (Ving Norge AS)

Marianne DELBEKK (Apollo Reiser AS)