

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da leilighetens beliggenhet ikke var som vist på Star Tours nettsider, kloakkluft, kakerlakker og ingen internett.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

15/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag da leilighetens beliggenhet ikke var som vist på Star Tours nettsider, kloakkluft, kakerlakker og ingen internett.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise med innkvartering i en 2-romsleilighet på Gran Amadores, Amadores, Gran Canaria i perioden 19.12.15 - 02.01.16.

Det klages på følgende:

Klager bodde alene i leiligheten. Hun reiste sammen med sin datter, hennes mann og deres datter på 3 år, men de havnet i hver sin ende av anlegget. I og med at de reiste fra Oslo og Tromsø med ulike fly, kjøpte de ikke reisen sammen. I og med at bildene viste at alle leilighetene lå nær hverandre, tenkte de at dette ikke gjorde noen forskjell. Klager fant derfor ingen grunn til å sjekke dette. Men det var alt for langt for barnebarnet å løpe alene mellom leilighetene slik at hun måtte følges.

Av bilder fra hotellet ligger alle leiligheter samlet og nært. Oppholdet ble et helt annet enn forventet. Dersom beskrivelse av leilighetenes beliggenhet hadde foreligget ved bestilling, ni måneder før turen fant sted, hadde klager bestilt en annen leilighet, for eksempel like under datterens leilighet, i 2. etg. Klager ville også ha betalt ekstra dersom leiligheten hadde kostet mer. Klager antok at leiligheter med markterrasse var leilighet i 1.etg. og at disse lå rundt bassenget.

Det fremgår ingen steder at Star Tour har andre og dårligere leiligheter enn de som fremgår av alle bildene.

Klager tok ikke dette opp på stedet. Det hadde ikke hatt noen hensikt da alt var fullt pga. av jul- og nyttårshelgen.

Klager forventer et prisavslag på minimum 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager tok ikke kontakt med Star Tours representanter på reisemålet.

Star Tour har følgelig avslått klagers krav om kompensasjon siden Star Tours medarbeidere på reisemålet ikke fikk muligheten til å løse klagers problemer.

I tillegg til at reiselederne kan kontaktes per e-post, sms og telefon, finnes de på hotellet. Guidene var på Hotel Gran Amadores flere ganger i uken.

Samtlige leiligheter på et hotellanlegg er ikke avbildet på startour.no. Klager bestilte en 2-roms leilighet med markterrasse, noe hun også fikk.

Star Tour har notert seg at klager er misfornøyd med plasseringen av leiligheten. Star Tour forstår at det hadde vært ønskelig med utsikt og nærhet til bassenget. Men klager hadde ingen avtale om en spesiell plassering av leiligheten på anlegget, kun at de hadde bestilt en 2-romsleilighet med markterrasse.

Det er ikke notert noe om ønskemål på klagers bestilling. Soltilgang vil bero på leilighetens beliggenhet og det samme gjelder støy. I Star Tours tekst om Gran Amadores fremgår følgende: Trafikken og støy fra bassengbaren kan forstyrre noen leiligheter. Se informasjon om hotellet via lenken: <http://www.startour.no/feriereiser/spania/gran-canaria/amadores/gran-amadores/verdt-a-vite/pc-000010644/>

På billettens side 2 fremgår følgende: «Er det noe du ikke er fornøyd med? Fortell oss det. Er det noe i løpet av ferien som du ikke er fornøyd med så vil vi gjerne vite om det. Vår ambisjon er å løse eventuelle problemer mens du er på reisemålet. Ta umiddelbart kontakt med våre guider, og ikke vent med å si fra til du kommer hjem. Vi samarbeider med en lokal agent der Star Tour ikke har egne guider. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at Star Tour får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.»

Star Tour har tilbudt klager et gavekort på 500 kroner som en goodwill.

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.

Det fremgår av saksdokumentene at klageren ikke har tatt kontakt med de stedlige representantene for eventuelt å få hjelp til å bytte leilighet, eller til eventuelt å få en representant for Star Tour til å inspisere leiligheten. Guidene kunne kontaktes både på sms, e-post og telefon. Nemnda kan se at det var lite praktisk at et reisefølge bodde i hver sin ende av et anlegg, men så lenge billettene ikke ble bestilt som felles tur og det heller ikke ble opplyst noe om at man reiste flere i følge, er det ikke mulig å bebreide arrangøren for plasseringen. Det fremgår ellers av prospektet at leilighetene er plassert slik at noen har havutsikt og noen har plassering mot baksiden. Av billetten fremgår det intet om ønsket plassering. At leiligheten har markterasse betyr at den ligger nederst i anlegget.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren ikke har fulgt klagereglene. Både i medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser og arrangørens egne klageregler, som er en del av avtalen, har klageren en aktivitetsplikt. Grunnen til dette er at arrangøren har en rett til å utbedre mangler før det kan bli aktuelt å vurdere prisavslag. Når klageren ikke har gitt arrangøren anledning til å utbedre, vil en klage i ettertid som hovedregel ikke føre frem. Det gjelder også i denne saken.

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, Lisa Jørgensen, 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.