

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på stranden ved hotellet, Kreta.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

244/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: kr 5.278,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på stranden ved hotellet, Kreta.

**Klager anfører at bildene av stranden på Star Tours nettsider ikke samsvarer med de faktiske forhold. I løpet av klagers ferieuke var det ingen strand der i det hele tatt - selv ikke første dagen da det var fint vær var stranden slik som på nettsidene.**

**Star Tour har vist til at stranden ved hotellet er veldig smal og bildene på nettsiden er tatt i fint vær. Den uken klager var der, var det mye bølger som gjorde at stranden ble svært smal. Værforholdene er noe man ikke kan gjøre noe med.**

I fint vær er stranden slik som vist på nettsidene.

Kunden tok heller ikke kontakt med Star Tours guider mens hun var der.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Også foto og informasjon på nettsider inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om mangelen.

Dersom foto i katalog eller på nettsider atskiller seg vesentlig fra de faktiske forhold, vil det i utgangspunktet kunne foreligge en mangel ved reisen i forhold til det som er avtalt. En

kunde må imidlertid være forberedt på at det ofte i en viss grad vil være avvik mellom bilder og virkeligheten - f eks fordi det brukes vidvinkel, det fotograferes i fint vær under optimale forhold og bilder tas fra de gunstigste vinkler.

I dette tilfelle er åpenbart stranden ved hotellet så smal at det ved høye bølger blir lite igjen av stranden når bølgene og vannet nesten går opp til hotellet.

Det fremgår av pakkereiseloven § 6-1 at avvik fra det avtalte ikke regnes som mangel hvis avviket skyldes naturgitte forhold som turarrangør ikke hadde eller burde ha kjennskap til eller herredømme over.

Dertil kommer at klager ikke tok forholdet opp med Star Tours guide mens hun var på stedet. Hadde hun gjort det, må det antas at han kunne ha blitt tilvist annen strand i nærheten som Star Tour disponerte.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*