

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og tillegget for flytting pga. dårlig hotellstandard og renhold ved det tildelte bostedet på en uspesifisert reise.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

130/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris og tillegget for flytting pga. dårlig hotellstandard og renhold ved det tildelte bostedet på en uspesifisert reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med uspesifisert innkvartering av kategori 3, leilighet med garanti for privat dusj/wc til Tyrkia i perioden 25.04.15 - 09.05.15.

Det var dårlig standard på hospiset hvor klager fikk tildelt rom. Star Tour leverte ikke en uspesifisert reise av kategorien 3 da toalettet var defekt. Sengetøyet inneholdt avføring og krypdyr.

Guiden var enig med klager i at det var avføring i senger og sengetøy, og at toalettet ikke lot seg reparere da det var ødelagt. Klager fikk tilbud om å bytte rom, men dette rommet var også av samme standard.

I forbindelse med hjemreisen stanset bussjåføren på feil flyterminal. I og med at Star Tour ikke hadde noen guide på stedet, holdt klager på å miste flyet. Feilen må skyldes Star Tour og ikke bussjåføren.

Klager har lest loggen fra Star Tour i Tyrkia og har notert seg at guiden som var på rommet bagatelliserer de faktiske feil på rommet. Guiden skriver i loggen at klager ikke snakker sant. Klager hevder at de ikke fikk tilbud om kompensasjon mens de var i Tyrkia.

Klager stiller seg undrende til guidens påstand om at klager ikke har noen rettigheter da de reiste uspesifisert. Klager stiller også spørsmål til hvorfor guiden går tilbake til rommet klager har sjekket ut av da han allerede har vært der og at han bare fant et skittent glass på rommet. Klager er usikker på om guiden i det hele tatt var på rom nr. 501 eller om han var på et annet rom.

Klager krever refusjon av hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Star Tourhar i det vesentlige anført:**

Slik Star Tour oppfatter henvendelsen fra klager så ønsker de kompensasjon for en generelt dårlig standard på leiligheten de fikk tildelt.

Damlates Elegant er et leilighetshotell klassifisert med 2 SS+. Star Tour har flere tilbakevendende gjester på dette hotellet, og de har ikke tidligere mottatt en tilsvarende tilbakemelding og beskrivelse. Star Tour viser til rapport og loggføring fra guidene i Alanya. Det fremgår at klager ble tilbudt hjelp til å bytte hotell. Det var dessverre ikke mulig med umiddelbar flytting, men klager fikk flytte til hotell Prince etter et par dager. Når man velger å bytte hotell, er det alltid kostnader forbundet med dette.

Det fremgår av rapporten at toalettet i leiligheten ble reparert etter at klager gav beskjed om at det var i ustand.

Star Tour gjør oppmerksom på hva som gjelder for uspesifiserte reiser av kategori 3:

«Uspesifisert innkvartering med garanti for leilighet med privat dusj/bad og wc i boenheten for 2 - 4 personer.

Innkvartering skjer i rom eller leilighet av meget enkel standard

Bosted bekreftes ved ankomst på reisemålet, og kan befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program. Servicetilbud som reiseledere og utfluktstilbud kan være begrenset.

Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handicap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted.

Om man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen til nytt bosted samt ev. avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra.»

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 500 eller et reisegavekort på kr 1.000 for ev. dårlig renhold ved ankomst til hotellet. Star Tour begrunner avgjørelsen som følger:

Klager ankom Alanya på en uspesifisert reise, og fikk tildelt leilighetshotell Damlatas Elegant SS+ den 25.04.15.

Den 26.04.15 var Star Tours representant sammen med klager, for å se på hotellet og leiligheten. Dette var for å sjekke leiligheten etter stor misnøye fra klager.

Star Tour har fått en utfyllende rapport fra sine guider, og de kjenner dessverre ikke igjen klagers beskrivelse av situasjonen. Etter guidens besøk og kontroll fremgår det at toalettet fungerte, flekkene på sengetøyet var gamle, og at sengetøyet derfor var rent. Star Tour har likevel valgt å kompensere for opplevelsen av generelt dårlig renhold ved ankomst og flekker på sengetøy. Samme dag fikk klager tilbud av hotellet om å bytte leilighet, noe de ikke ønsket.

Neste dag, den 27.04.15 fikk klager tilbud om å bytte hotell og de valgte å flytte til Prince. Dette er et hotell med høyere standard. Det er alltid en kostnad på minimum 100 euro ved bytte av hotell. Klager betalte kr 2.100 for å flytte.

Damlatas Elegant skårer 6.5 av 10 mulige på Star Tours kundebarometer. Dette er tilgjengelig informasjon på Star Tours nettsider. Det er også et familiedrevet hotell, og Star Tour beklager at klager opplevde hotellet som et hospits.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 500 eller et reisegavekort på kr 1.000.

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 mv., 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.

Klageren har kjøpt en uspesifisert 2 ukers tur for to personer for kr 6.232 inkludert flyreise tur/retur Tyrkia. Dette gir en dagspris på ca. kr 223 pr. reisende. Det er en sammenheng mellom pris og kvalitet, men et rom skal likevel være rent.

Partene er uenige om rommets tilstand, herunder om sengetøyet var rent og om toalettet fungerte. Det fungerte da guiden prøvde å skylle ned, og flekkene som klageren mente var avføringsflekker, ble av guiden beskrevet som gamle flekker som ikke har gått av i vask.

Klageren fikk dog umiddelbart tilbud om å skifte rom i samme hotell, noe han ikke ønsket. Etter et par dager valgte han å flytte til Hotell Prince mot å betale for oppgradering.

Arrangøren har tilbudt kr 500 i kontanter, eventuelt et reisegavekort på kr 1.000 fordi klageren har anført at hotellrommet var skittent ved ankomst.

Klageren mener også at arrangøren er skyld i at sjåføren satt dem av på feil sted på flyplassen i forbindelse med hjemreisen. Nemnda legger til grunn at det er begått en feil av transportøren, som arrangøren hefter for. Klageren mistet imidlertid ikke sin flyavgang, slik at økonomisk kompensasjon etter nemndas syn ikke fremstår som naturlig i denne forbindelse.

Nemnda kan ikke se at klageren har krav på ytterligere prisavslag. Reisegavekortet utgjør i overkant av to dagsandeler for to personer, og klageren byttet hotell etter to netter. Nemnda viser til arrangørens beskrivelse av hvilke vilkår som gjelder når man reiser på en uspesifisert reise. Vilkårene er sitert ovenfor under arrangørens anførsler.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*