

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. uenighet om romtype.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

299/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. uenighet om romtype.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 med innkvartering i et superiorrom på Hotel Kurumba Maldives i perioden 16.08.15 - 01.09.15.

Da klager bestilte reisen den 24.03.15 hadde de følgende valg:

Størrelsen på rommet var avgjørende da klager vurderte om de skulle oppgradere fra De Luxe på 50 kvm til Superior Room på 74 kvm mot et pristillegg på kr 4.400. Klager ønsket en noe romsligere løsning enn De Luxe på 50 kvm. Klager kunne ikke se at pristillegget indikerte forbedringer på andre områder og var derfor i god tro ved betaling av pristillegget da alle rom på Hotell Kurumba omkranser øya og ligger nær stranden.

Klager var ikke i besittelse av metermål på reisen og kunne således ikke verifisere at størrelsen på rommet var i overenstemmelse med bestillingen. Men da de mottok sluttoppgjøret før avreisen fra Maldivene fremgikk det at klager hadde mottatt romtype av De Luxe standard på 50 kvm.

Star Tour avviser kravet om refusjon av tilleggsbetaling avist pga. at Star Tour sin superior standard tilsvarende Hotell Kurumbas De Luxe standard og at klager således har fått det de bestilte. Dette mener klager kommer i konflikt med markedsføringslovens § 8. Villedende utelatelser.

Star Tour hevder videre at klager ble gjort oppmerksom på at det rommet de betalte for var 50 kvm. Klager kan ikke finne dette noe sted i sin bestilling og kvittering fra Star Tour. Videre hevder de at dette har vært opplysningen som ligger på hjemmesidene til Star Tour. Disse opplysningene har først fremkommet i etterkant av klagen.

Etter at klager oversendte klagen til Star Tour har de registrert at det er gjort endringer i beskrivelsene på bestilling av rom ved Hotell Kurumba på Star Tours nordiske hjemmesider.

Man har bl.a. fjernet De Luxe fra bestillingsalternativ og spesifisert at superior er rom på 50 kvm. Men dersom man går inn på TUI sine internasjonale og tyske hjemmesider fremgår det at deres beskrivelse og definisjon av romstandard den samme som på Hotell Kurumba.

Klager krever et prisavslag på kr 4.400.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagers avtale gjelder et superiorrom på 50 kvadratmeter. Se informasjon om dette av vedlegget: «Star Tours informasjon om Hotel Kurumba Maldives». Det fremgår her at Star Tour tilbyr dobbeltrom på 74 kvadratmeter, og dobbeltrom superior på 50 kvadratmeter. Klager har bestilt superiorrom. Det fremgår videre av kundens bestillingsbekreftelse at det er bestilt superiorrom.

Vedlegg 3 og 4 som klager har lagt ved er ikke informasjon og bilder fra Star Tours informasjon om Kurumba Maldives på startour.no. Klager har bestilt sin reise på startour.no. Det samme gjelder vedlegg 4.

På hotellets faktura som klager har lagt ved står det Room Type: DLX. Da klager mottok denne faktura ved utsjekking oppdaget han dette - og mener derfor at de ikke ble innkvartert i dobbeltrom superior. I Star Tours beskrivelse fremgår det hva superiorrommet inkluderer. Klager fikk innkvartering nær havet, med markterrasse i en romstørrelse på 50 kvadratmeter. Star Tour anser derfor at klager fikk innkvartering som avtalt.

Uenigheten mellom klager og Star Tour handler om den ulike benevnelsen på rommet, de lux/superior. Disse kan - som Star Tour skriver - være ulike. Samtidig mener Star Tour at dette er av mindre betydning så lenge innkvarteringen samsvarer med oppgitt størrelse og beskrivelsen for øvrig. Om klager hadde hatt mistanke om feil innkvartering under oppholdet - hadde han også hatt mulighet til å ta dette opp med de engelsktalende lokale guidene.

Star Tours kommentarer til klagers brev til nemnda er følgende: Star Tour selger ikke de luxerom på Hotel Kurumba Maldives. Det medfører ikke riktighet at klager på startour.no kunne velge mellom de luxerom eller dobbeltrom superior den 24. mars 2015. Star Tour har siden 10. november 2014 solgt enten dobbeltrom eller dobbeltrom superior på dette hotellet. For ordens skyld opplyser Star Tour om at prisdifferansen mellom dobbeltrom og dobbeltrom superior er kr 1.600 i tillegg per person.

Klager har fått innkvartering som avtalt i dobbeltrom superior (50 kvadratmeter) nær havet slik det fremgår av bestillingsbekreftelsen og billetten. Dette er årsaken til at Star Tour har avvist kundens krav om kr 4.400 i refusjon.

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.

Slik nemnda forstår saken har klageren fått det han betalte for. Det han reagerer på er at arrangøren og hotellet ikke har samme benevnelse på den romtypen han bestilte og fikk tildelt ved ankomst. Nemnda legger til grunn at klageren har betalt et pristillegg for rommets beliggenhet. Bedre beliggenhet medførte at rommet på 50 kvadratmeter er dyrere enn rommet på 74 kvadratmeter.

Nemnda er enig med klageren i at det er en uheldig praksis at en reisearrangør og et hotell ikke opererer med samme betegnelse på samme romtype. Det gir grobunn for misforståelser slik denne saken er et eksempel på. Det kan imidlertid ikke føre til at klageren har krav på å få utbetalt mellomlegget mellom de forskjellige romtypene, all den stund han har bodd i et rom som i beliggenhet, utstyr og størrelse tilsvarer det han betalte for.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir utbetalt noen erstatning i dette tilfellet. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, 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.