

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil leilighetstype i forhold til bestilling og mangelfull service på reisemålet.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

138/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet feil leilighetstype i forhold til bestilling og mangelfull service på reisemålet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 voksne og 1 barn med innkvartering på Bahia Feliz, Family Life Playa Feliz i perioden 09.04.2016 - 16.04.2016.

Klager har informert om følgende:

Bestillingen ble gjennomført via telefon og klager endte opp med feil romtype, en 2-romsleilighet og ikke en 3-romsleilighet. Feilen ble ikke oppdaget før etter ankomst Gran Canaria.

Etter klagers syn resulterte Star Tours manglende vilje og evne til å løse problemet i to dager ødelagt ferie, utestengning av hotellrommet de betalte for og andre ubehagelige opplevelser.

Klager mener de ikke skal betale for oppgraderingen fra en 2-romsleilighet til en 3-romsleilighet da bestillingen ble utført feil og feilen ligger hos arrangøren. Samtidig ønsker klager å få refundert to feriedager. I utgangspunktet ba de om å få hele reisen refundert da oppholdet ble meget stressende og ubehagelig og de ikke fikk realisert formålet med ferien som var å slappe av og lade batteriene. Etter to dager med ubehagelige opplevelser og manglende service var klager helt tappet for energi.

Klager krever et prisavslag på kr 9.317.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har ikke gitt prisavslag for bestillingen av en 2-roms leilighet. Grunnen til dette var at klager straks etter bestillingen mottok en bestillingsbekreftelse per e-post. Meningen

med bekreftelsen var at klager skal gå gjennom og kontrollere at alt stemmer slik det er blitt avtalt med selger. Feil og misforståelser kan forekomme - og det er derfor kundens eget ansvar å se til at bestillingen er korrekt og i henhold til de ønsker man har. Billetten er også en dokumentasjon på reisen - og denne finnes tilgjengelig på startour.no, snart etter at reisen er betalt. Klagers reise ble betalt 18. mars - samme dag som de bestilte reisen.

Klager oppdaget dessverre ikke at det var reservert en 2-roms leilighet. Star Tour understreker at prisen klager betalte 18. mars var for en 2-roms leilighet, og ikke en 3-roms leilighet. Star Tours selgere kan ikke endre prisen i Star Tours datasystem - og de gjentar derfor at betalingen klager gjorde 18. mars gjaldt en 2-roms premium leilighet med havutsikt og markterasse. Klager har ikke betalt for en 3-roms leilighet. Videre gjør Star Tour oppmerksom på at de har justerbare priser, hvilket betyr at den samme reisen kan ha ulik pris beroende på etterspørsel. Dersom klager hadde hatt innsigelser til reisens pris, måtte de sagt fra om dette før betalingen ble gjort.

Star Tour er ikke ansvarlig for innsjekkingsautomatene på Oslo Lufthavn. Disse automatene er det flyplassen selv som har det teknisk vedlikeholdet av. Dessverre kan det skje en teknisk feil ved alt som er automatisert.

Star Tour har gitt prisavslag for bryderiet klager fikk med leilighet nummer 164 - der det var motstridende informasjon om hvor lenge de kunne bli i denne leiligheten. Star Tour har forstått det slik at klager bodde her frem til avreisedagen, men er svært lei for uklarhetene i den forbindelse. Star Tour forstår at klager reagerte på dette - og reiselederen skriver i en sms til klager at han er lei seg for denne feilen.

Star Tour har tilbudt prisavslag for at klagers sønn hverken fikk caps eller sekk til Bamseklubben. Caps og sekk er sendt klagers sønn etter hjemkomst. Kostnaden for Bamseklubben på totalt kr 420 og kostnaden for innsjekking av bagasjen på Orquidea på kr 300 er tatt med i Star Tours tilbud om prisavslag.

Star Tour har tilbudt klager kr 1.500 i kontantrefusjon eller et gavekort på kr 3.000.

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.

Etter nemndas syn er det klagerens ansvar å sjekke at bestillingsbekreftelsen er i samsvar med det som er bestilt. I dette tilfelle ble det ikke gjort, og det er da årsaken til at det var reservert en 2-roms leilighet da klagerne ankom.

Nemnda har gjennomgått den relativt omfattende klagen. Klagen gjelder først og fremst håndteringen av klagerens ønske om å flytte til en 3-roms leilighet. Etter nemndas syn

sammenfaller beskrivelsen i klagen godt med det som er notert i vedlagte Claim Reply. Det fremgår at klagerne fikk en rekke motstridende opplysninger og at det var mye uro rundt flyttingen, blant annet noen svært rigide og nærmest uforståelige regler om tidspunkt for flytting. Det fremgår videre at det var problemer med hvor lenge de kunne beholde leiligheten. Nemnda har forståelse for at de første dagene av ferien ikke ga noen god opplevelse. I tillegg kommer manglende organisering/rot i forbindelse med innsjekking på hjemreisen.

Nemnda kan ikke se at arrangøren i dette tilfellet kan holdes ansvarlig for at innsjekningsautomaten på Oslo lufthavn ikke fungerte.

Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klagerne får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 4.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 4.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.