

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på 1/3 av reisens pris på grunn av mangler ved hotellets standard og beliggenhet.

### Dato

24.08.2015

### Saksnummer

204/14P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på 1/3 av reisens pris på grunn av mangler ved hotellets standard og beliggenhet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, to voksne og to barn, hadde bestilt en reise til Rhodos og skulle bo på Sun Beach Resort i Ixia. Leiligheten de hadde bestilt skulle være en to roms leilighet som i følge Star Tour sine sider skulle være på 38-42 m<sup>2</sup> og med to ekstra senger til barna.

Leiligheten de fikk hadde ikke den størrelsen, men var to små rom adskilt med en glassvegg. Klager anslår at den var 3 x 7-8meter, omtrent 21-24 m<sup>2</sup>. Dette var fryktelig lite for en familie på fire. De hadde også bare en ekstra seng første natten til barna. Det var videre sprukne fliser, veldig dårlig belysning (kun én lyskilde på kjøkken/oppholdsrom som var en sparepære), blandebatteri på kjøkken og badekar/dusj var gammelt og tregt og hendelen på dusjbatteriet klarte ikke klagers sønn på 12 år å vri rundt for å justere varmt og kaldt vann. Kjøleskapet manglet håndtak, døren var rusten, og lokk til fryser manglet slik at det ble avisning som rant ned i kjøleskapet. Det var lite bestikk og kjøkkenting generelt, og kun en komfyrtopp med to plater og microovn. Det var en glassvegg mellom rommene, noe som ikke ga rom for mye privatliv i fjorten dager. Klager viser til bilder.

De klaget til resepsjonisten på den delen av hotellet som heter Olympus med en gang, og til Star Tours representant på reisemålet morgenen etter.

I tillegg til leilighetens standard klaget de på at den ikke lå ved stranden og heller ikke ved bassengområdet på den delen av hotellet som heter Helios, slik som forespeilet på Star Tours nettsider der de bestilte reisen fra. I følge opplysningene på Star Tours nettsider skulle hotellet ligge i Ixia med 800 meter til sentrum. Dette var feil for klager brukte én time å gå og anslår at avstanden er ca. 7 km. For klager som hadde vært i Ixia før, var dette svært skuffende siden avstanden til en fin strand de visste om og Rhodos by ble dobbelt så lang.

Maten på hotellet var dårlig og det samme var underholdningen de hadde. Klager har bodd på en del av Star Tours Blue Village og Blue Star hoteller og alltid vært fornøyd, men ble veldig skuffet over dette hotellet.

Dagen etter fikk de beskjed om at de hadde fått hva de hadde betalt for og at det var fullt på hotellet. Klager ga da beskjed om at de ville ta saken videre når de kom hjem, og ba om at nettsidene ble sjekket i forhold til informasjonen om hotellet. De ble senere oppringt fra Star Tours representant som kunne fortelle at hun og en kollega av henne var enig om at bildene på hjemmesiden var misvisende, og at Star Tour skulle forandre disse. De ble samtidig tilbudt en gratis utflukt som kompensasjon. Dette avslo klager, og gjorde det klart at de ville ha nytt rom.

Klager krever et prisavslag på 1/3 av reisens pris på grunn av mangler ved hotellets standard og beliggenhet.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Det fremgår av klagers billett at de hadde bestilt en 2-roms leilighet med balkong eller markterasse i Olympus delen av hotellet. Informasjon om leilighetene og de ulike delene av hotellet er oppført på Star Tours nettsider med følgende:

**To hotelldeleer - Olympus og Helios**Hotellet består av to deler. I Helios-delen ligger à la carte-restauranten og her bor du nærmest stranden og med mulighet til å bestille havutsikt. Olympus ligger i den øvre delen som er atskilt med en mindre vei. Her ligger bufférestauranten og her skjer det meste av dag- og kveldsunderholdningen.

**Bestill måltider**Gjester i leilighet kan bestille både halv- og helpensjon. Gjester i rom kan bestille helpensjon, halvpensjon er inkludert.

**2 resepsjoner**Både Olympus og Helios har sine egne resepsjoner, men uansett hvilken del du bor i så har du tilgang til alle fasiliteter på hele Sun Beach Resort.

Leilighetene

**Olympus, øvre delen av hotellet**1-roms for 2-3 personer med kombinert sove-/oppholdsrom. Plass til barneseng hvis ekstrasenget ikke benyttes. 1-roms for 2-3 personer med høyere innredningsstandard. Rommene har kaffe-/tekoker, flatskjerm-tv, cd/dvd-spiller og badekåpe/tøfler. Gratis WiFi. 2-roms for 2-4 personer med soverom og oppholdsrom. 2-roms for 2-6 personer med soverom og oppholdsrom.

Star Tour har forståelse for at bildene kan være misvisende, men det er samtidig bilder av et utvalg av rom samt bassengområdet ved stranden i Helios delen. Star Tour har i ettertid også lagt inn bilder av Olympus delen. Star Tour er likevel av den oppfatning at informasjon er gitt om de ulike områdene, også da klager bestilte reisen. Standarden holder, slik Star Tour kan se det, 4 ss i forhold til gresk standard. Det vises til Star Tours informasjon om klassifisering av hoteller på deres nettsider, samt rapporten fra reisemålet der leiligheten klager bodde i har blitt målt opp til å ha et areal på 42 m<sup>2</sup>. Star Tour har ikke tidligere mottatt klager vedrørende dette på hotellet.

Hotellet var dessverre fullt og det var derfor ikke mulig å tilby bytte av leilighet. Klager ble tilbudt en utflukt på reisemålet som kompensasjon, men dette takket de nei til. Star Tour har i ettertid tilbudt klager et prisavslag på kr 2.000, alternativt et gavekort på kr 4.000, og finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag i dette tilfellet.

### **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.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det var noe misvisende billedmateriale på arrangørens nettsider om hotellet Sun Beach Resort i Ixia. Hotellet består av to bygninger, og det ble kun vist bilder fra rom i Helios, mens klageren fikk rom i Olympus, hvilket fremgår av hans bestilling. Etter at klageren påpekte at bildene var misvisende er nettsiden endret. Klageren har fått tilbud om et prisavslag på kr 2.000 eller et gavekort på kr 4.000 med tre års gyldighet, hovedsakelig på bakgrunn av den noe misvisende informasjonen om rommene.

Når det ellers gjelder de forskjellige klagepunktene, kan nemnda ikke se at det faktisk at kraner og annet utstyr bar preg av ikke å være nytt, kan karakteriseres som en mangel, så lenge alt fungerte etter forutsetningene. En treg kran kan man melde fra om til resepsjonen. Nemnda må videre legge til grunn at leiligheten hadde den størrelse som er oppgitt på nettet. Leiligheten er etter at klageren hevdet at den kun var ca. 24 kvadratmeter, kontrollmålt av stedlig guide og vaktmester. De fant at leiligheten inkludert badet målte 42 kvadratmeter.

Når det gjelder avstanden til Ixia mener arrangøren at opplysningene er korrekte fordi hele området heter Ixia. Nemnda finner dette spørsmålet uklart men bemerker at hvis Ixia også har et bysentrum, burde avstanden dit vært opplyst.

Nemnda kan ikke se at hotellklassifiseringen er misvisende. Det fremgår av arrangørens nettsider at klassifiseringen ikke er noen offisiell vurdering, men avspeiler hvordan arrangøren bedømmer hotellet og tilstøtende fasiliteter.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det blir gitt et større prisavslag enn det som allerede er tilbudt av arrangøren.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*