

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon pga. romstandard, beliggenhet og mangelfull internetttilgang.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

341/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om full refusjon pga. romstandard, beliggenhet og mangelfull internetttilgang.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong eller markbalkong på Sensatori Atlantica, Analipsi, Kreta i perioden 06.08.15 - 21.08.15.

Klager kjøpte reisen etter å ha sett bilder av hotellet på startour.no, men det var stor forskjell mellom bildene på Internett og det rommet klager fikk tildelt.

Rommet var dystert, mørkt og trangt og ikke slik som bildene vist på hjemmesiden.

Klager kom ikke inn i klesskapet, det var kun en stol og minimalt med dagslys fra en innebygget veranda. Internetttilgangen var elendig. Internett var svært viktig for klager.

Klagers kone ringte Star Tour og fikk blant annet opplyst at reiselederen aldri hadde vært på dette hotellet. Da klager ringte for andre gang fra samme nummer, ble han lovet at reiselederen skulle ringe tilbake samme dag etter å ha undersøkt saken, men klager hørte ikke noe mer. Klager følte seg til bry, og at guidene helst ikke ville ha noe med klager å gjøre. Klager bestemte seg da for å gå videre med saken etter hjemkomst.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Når det gjelder størrelsen på rommet fremgår denne under hotellfakta/romfasiliteter. Dobbeltrommene er på totalt 25 - 30 kvadratmeter. Rommene på et hotell har forskjellig beliggenhet, Klager har ikke rett på avslag i prisen om rommet har en mindre attraktiv beliggenhet.

På Hotel Sensatori har mange av rommene, hav- og bassengutsikt, dette betaler man ekstra for. Star Tour mener derfor at klager har fått rom som bestilt.

Med hensyn til de øvrige forholdene klager påpeker, opplyser Star Tour om følgende:

«På trådløse nettverk og internettforbindelser varierer hastigheten etter hvilket land man befinner seg i og man kan ikke regne med de samme hastighetene som i Norge. Både korte og lange brudd er vanlig. Man må være forberedt på at det ikke er mulig å laste ned filmer eller som hotellgjest å utføre sitt arbeide mens man er på ferie.

Hunder og katter går ofte løs. Bjeffende hunder og hanegal kan forekomme.»

Star Tour har tilbudt klager et gavekort på kr 500.

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 m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Arrangøren anfører at det rommet klageren fikk tildelt er i henhold til bestillingen. Rom med havutsikt har en høyere pris. Øvrige rom må nødvendigvis ha forskjellig beliggenhet, noen i nærheten av svømmebassenget, og andre mer i utkanten av hotellområdet. Så vidt nemnda kan forstå lå klagerens rom i utkanten av hotellområdet hvor han ble plaget av støy fra hunder. Det er noe som kan forekomme i sydlige land, og som det er opplyst og tatt forbehold om i reisevilkårene. Det samme gjelder for øvrig internett. Forbindelsen er som regel dårligere og mer ustabil enn i Norge. Disse forholdene utgjør etter nemndas syn ingen mangel.

Når det gjelder lysforholdene i rommet, er det vanskelig å ha noen formening om dette, i og med at det ikke er medsendt noen bilder fra rommet. Det samme gjelder størrelsen på rommet. Rommet skal generelt sett ha en utforming og innredning som på de avbildede eksemplene i katalogen, men på grunn av forskjellig beliggenhet vil det være variasjoner, også når det gjelder størrelse, uten at det i seg selv utgjør en mangel.

Klageren har opplyst at han ønsket å bo et sted som var lett tilgjengelig på grunn av hustruens lungesyke. Generelt er det slik at rom som ligger ned mot bakken gjerne har dårligere lysforhold enn rom som har en høyere beliggenhet. Klageren fikk for øvrig, etter det han selv opplyser, to tilbud fra hotellet om å bytte rom, men begge ble avslått, ett på grunn av støy fra bassenget og ett på grunn av trappeadkomst.

Når det gjelder kontakt med stedlig representant, er partene uenige om det i det hele tatt ble oppnådd kontakt. En utskrift fra telefonloggen til klager ville antagelig ha kastet mer lys over dette punktet, men det er ikke fremlagt.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren har fått noe annet enn han bestilte. Det foreligger derfor etter nemndas syn ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag 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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*