

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, Seher Hotell, 21. august - 4. september 2010.
Krav om prisavslag grunnet uriktig angivelse av avstand til stranden.

Dato

..

Saksnummer

226/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 18.221

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, Seher Hotell, 21. august - 4. september 2010.

Krav om prisavslag grunnet uriktig angivelse av avstand til stranden.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager er bevegelseshemmet, og opplysningen i Star Tours katalog om at det er 25 meter til stranden var avgjørende for valg av hotell.

Etter bestilling av reisen tok klager kontakt med Star Tour for å forsikre seg om at avstanden var 25 meter. Hun forklarte også grunnen til at hun spurte.

Star Tour bekreftet at det som stod i katalogen stemte.

Det viste seg at avstanden fra hotellbygningens utgangsdør nærmest stranden og ned til selve stranden, der strand møter vann, i virkeligheten er rundt 300 meter.

Klager var derfor nødt til å bruke rullestol frem til stranden og krykker derfra.

Dette var svært slitsomt og ydmykende.

Klagerne ba om å få bytte hotell. Det fikk de ikke.

Klager krever et prisavslag på minst 50 %.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Seher Resort er et anlegg som ligger ved stranden. Hotellanlegget er stort med 270 rom, med butikker, spasenter med mer, og avstanden til stranden vil nok variere ut fra hvor på anlegget man befinner seg.

Star Tour kunne antyde denne variasjonen tidligere ved for eksempel å skrive fra 25 - 200 meter. Star Tour mener imidlertid at det ikke er feil markedsføring å si at det er 25 meter til bad.

Star Tour kan være enig i at Star Tours medarbeidere her hjemme og i Tyrkia kunne understreke at avstanden selvsagt varierer. Samtidig burde klagerne også ha forstått dette når de så bildene på internett.

Star Tour finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Seher Resort er et stor hotell med 270 rom. Når det fremgår av avstanden til bad er 25 meter, må man etter nemndas vurdering kunne gå ut fra at dette er minsteavstand fra hotellet til stranden. Så vidt nemnda kjenner til er det vanlig at avstanden oppgis i luftlinje.

Nemnda har ingen innvendinger til at man benytter luftlinje med mindre dette pga geografiske/trafikale forhold eller lignende gir et helt misvisende inntrykk ved at man må gå vesentlig lenger for å kunne komme til stranden.

Selv om Star Tour angir avstand til «bad», oppfatter nemnda det slik at det angir avstanden til strandens begynnelse. Det kan således være lenger til vannet.

Nemnda har ikke eget kjennskap til Seher Resort. Ut fra de foreliggende opplysninger finner nemndas flertall, lederen og turarrangørenes representant imidlertid ikke sannsynliggjort at den oppgitte avstand er misvisende.

Flertallet er på denne bakgrunn også av den oppfatning at svarene fra Star Tour forut for reisen var akseptable. Klager synes selv å ha vært klar over at avstanden avhenger av hvor på hotellet man bor, jf. klagers mail inntatt i klagen til Star Tour.

Flertallet er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte, og finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat. Klager har i forkant av reisen gjort grundige undersøkelser av hotellets beliggenhet for å forsikre seg om at avstand til strand var riktig. Hun tok både kontakt per telefoner og e-post til kundeservice, hvor hun ble informert om at opplysninger som angitt var riktige.

Mindretallet mener at den profesjonelle part i denne konkrete saken burde gitt en bedre angivelse av beliggenheten, tatt i betraktning at de var kjent med at dette var viktig for klager som bevegelseshemmet.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt:

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Mette Lindgren, 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.