

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av manglende informasjon om støy ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

273/14P

Tjenesteyter

Star Tour

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av manglende informasjon om støy ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste til Rethymnon på Kreta og skulle bo på hotell Ilios Beach i en 1-roms leilighet med balkong. Det fremgikk under beskrivelsen av hotellet at leilighetene vender enten mot bassenget eller mot havet. Leiligheten som klagerne fikk vendte mot en bakgate med mye støy og innsyn. De hadde aldri valgt dette hotellet dersom de hadde visst at de kunne ende opp med en slik leilighet. Ordet bakgate er ikke nevnt med ett ord i beskrivelsen av hotellet. Klagerne kontaktet Star Tours representanter på reisemålet, men de kunne ikke gjøre noe. Klager sendte også en e-post til hovedkontoret i Norge mens de var på Kreta.

Klagerne påpeker at Star Tours behandling av deres klage har tatt urimelig lang tid. De fikk først beskjed om at behandlingstiden var 4 til 6 uker. Etter 6 uker purret de på svar og fikk vite på ny at behandlingstiden var 6 uker. Etter 11 uker ringte de og fikk så vite at de hadde fått svar dagen etter at klagen var sendt.

Klager krever kr 6.000 i prisavslag på grunn av manglende informasjon om støy og innsyn i leiligheten.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour fikk en e-post fra klagerne den 28.07.14, altså mens de var på Kreta. Denne ble besvart ganske umiddelbart og med forklaring om at under beskrivelsen av hotellet og leilighetene står det at noen av leilighetene har bassengutsikt eller havutsikt. Det er ikke slik at alle rom har utsikt mot hage eller havet. Klagerne hadde bestilt en leilighet med balkong. Det er ikke spesifisert utsikt av noe slag på denne reservasjonen.

Star Tour viser til rapporten fra reisemålet som viser at Star Tours representanter forsøkte å forklare dette for klagerne da de tok kontakt.

Star Tour finner ikke grunnlag for prisavslag i denne saken.

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.

I beskrivelsen av det hotellet klageren valgte å bo på, fremgår det at en vanlig 1-roms leilighet for 2 - 3 personer er slik beliggende at noen leiligheter har bassengutsikt eller havutsikt. Bestiller man en større 1-roms leilighet har leiligheten balkong med havutsikt. Slik beskrivelsen er utformet, er havutsikt hovedsakelig et prisspørsmål. Det er følgelig ingen mangel at leiligheten klageren bestilte ikke hadde havutsikt.

Det foreligger da, etter nemndas syn, ikke grunnlag for prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur Norway 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.