

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. manglende møbler i en 1-romsleilighet.

### Dato

10.11.2016

### Saksnummer

20/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. manglende møbler i en 1-romsleilighet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Colon II i Playa de las Americas, Tenerife i perioden 10.01.16 - 17.01.16.

Klager oppgir at hovedgrunnen til klagen er at leiligheten for 2 personer kun hadde 1 stol i oppholdsrommet og han anser dette som en stor mangel.

Oppholdet ble svært forringet på grunn av manglende møbler i leiligheten. I tillegg var de prisgitt harde trestoler på verandaen til all sosial aktivitet.

Klager bestrider ikke at de bestilte og fikk en leilighet på 30 kvadratmeter. Problemet var at sove- og oppholdsrommet var så trangt at det bare var plass til én stol. Klager mener Star Tour burde opplyst om dette.

Star Tour skriver følgende: «Generelt er det vanlig å informere om hva leiligheten inneholder - ikke hva leiligheten ikke inneholder». Klager mener Star Tour ikke informerte om noen av delene.

Klager mener Star Tour har innrømmet skyld ved at de har fått tilbud om prisavslag som de anser må være på kr 500 per person og en gratis middag til en pris av 15 euro på Tenerife. Klager hevder at Star Tour var klar over at de har solgt en reise som ikke holdt mål.

Oppholdet i leiligheten på Colon II ble svært ukomfortabelt fordi klager ikke kunne ha normal sosial aktivitet i oppholdsrommet. Klager var prisgitt en veranda som han like gjerne kunne assosiert med luftgården i en institusjon som i en leilighet i Spania.

Klager krever et prisavslag på minimum kr 3.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har notert seg at klager anser innkvarteringen på Colon II som et rom og ikke som en 1-romsleilighet.

Ut fra rapporten Star Tour har mottatt fra representanten på reisemålet, forklarte guiden forskjellen mellom en leilighet og et dobbeltrom, og hun bekrefter at leiligheten klager fikk tildelt var på 30 kvadratmeter slik det fremgår på startour.no.

Videre viser Star Tour til innkvarteringen klager valgte hvor følgende fremgår:

1-roms for 2 personer med kombinert sove-/oppholdsrom.

#### Ettromsleilighet

Ett rom med kombinert sove-/oppholdsrom eller kombinert sove-/spiserom. Leiligheten har en kjøkkenkrok. Spiseplassen finnes noen ganger kun på balkongen, markterrassen eller i gangen.

Star Tour gjør oppmerksom på at det er vanlig å informere om hva leiligheten inneholder og ikke hva den ikke inneholder.

Star Tour forstår at det var ønskelig med utsikt og sosialt samkvem i en leilighet. Imidlertid kan de ikke imøtekomme et prisavslag i den størrelsesorden klager krever.

Star Tour anser at det ikke har vært noen mangler ved innkvarteringen eller reisen. I dette spesielle tilfellet har de likevel valgt å gi klager kr 500 i prisavslag som en «goodwill» fordi de var så skuffet eller et reisegavekort til en verdi av kr 1000.

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.

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.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter finner nemnda å måtte konkludere med at klageren har fått det han bestilte, nemlig en 30 kvadratmeter stor 1-roms leilighet med kjøkkenkrok og bad. I prospektet står det beskrevet at spiseplassen noen ganger finnes kun på balkongen, markterrassen eller gangen. Det gir en indikasjon på at det er en trang leilighet, slik som vist på bildene. Klageren fikk tilbud om å få satt inn en ekstra stol, da han var spesielt misfornøyd med at det ikke var mulig for to personer å se på TV uten at en måtte ligge/sitte i sengen. Klageren tok ikke imot tilbudet fordi det etter hans mening ikke var plass til en ekstra stol.

Etter nemndas syn har klageren fått den assistanse som kan forventes av de stedlige representantene, blant annet tilbud om å flytte til et annet hotell mot å betale et mellomlegg. Det hotellet klageren bodde på var fullbooket. Alle 1-roms leiligheter var for øvrig av samme størrelse som den klageren hadde. Som goodwill fikk han også tilbud om middagsvouchere pålydende 15 euro, noe han ikke tok i mot. Det er senere også tilbudt et gavekort på kr 1.000,

alternativt kr 500 i kontanter. Klageren har etter det nemnda forstår heller ikke ønsket å motta dette.

**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, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, 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.*