

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder standard på leilighet, Gran Canaria.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

110/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 23.991

Saken gjelder:

Saken gjelder standard på leilighet, Gran Canaria.

Klager anfører at utreise ble 2,5 t forsinket og servicen om bord var dårlig.

Da de kom frem på natta, var det ikke vann i kjøleskapet på rommet.

Leiligheten viste seg å være gammel og elendig utstyrt. Ikke nattbord og ikke en knagg til å henge klær på, ikke luftavtrekk på badet og ikke noe sted å henge håndklær. Det luktet råttent og det var kakerlakker. På kjøkkenet var det bare stoler av aluminium og sofaen var så bred at det ikke gikk an å sitte i den.

I tillegg til det nevnte har klager pekt på en rekke andre forhold som han tok opp med hotellet dagen etter ankomst for å få flytte til annen leilighet, men fikk beskjed om at det var fullt. Han skrev et brev til Star Tour som han leverte i resepsjonen 9. mars, dagen før hjemreise. Han krever 30 % prisavslag.

Star Tour har vist til hotellbeskrivelsen som opplyser at siste oppussing av hotellet var i 2002. De har sagt seg enig i at flere av de forhold klager har tatt opp, ikke skal forekomme. Men fordi klager ikke tok opp manglene på stedet slik at Star Tour kunne avhjelpe manglene, finner Star Tour ikke å kunne gi noe prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har informert om manglene på stedet slik at de kan bli avhjulpet. Dette fremgår av pkt.8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser som er en del av avtalen mellom partene.

Hvis turarrangør ikke blir informert om manglene, bortfaller derfor normalt grunnlaget for krav om prisavslag.

I dette tilfelle tok klager ikke opp problemene med Star Tour på stedet.

Et brev til Star Tour ble levert i resepsjonen dagen før avreise. Klager sier at han ikke ville «alarmere» om forholdene tidligere fordi det «bare ville ødelegge for oss».

Konsekvensen av den manglende informasjon til Star Tour var at Star Tour ble avskåret fra å avhjelpe manglene - f eks ved å bytte leilighet eller bytte av hotell.

Klager har derfor ikke krav på prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.