

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, flyseter og sykdom, Tenerife.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

11/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 16.011,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, flyseter og sykdom, Tenerife.

**Klager anfører at de hadde fått bekreftet seter med god benplass. Det fikk de ikke. Ved innsjekking på hotellet måtte de vente 1t fordi rommet ikke var rengjort.**

Da de fikk rommet, var det fortsatt skittent. Manglende informasjon om temperaturforskjellen mellom La Gomera og Tenerife førte til sykdom da de reiste i kortbukse og T-shirt. I leiligheten var TV'n defekt.

**Star Tour har anført at hvis det er noe en gjest er misfornøyd med, å det tas kontakt på stedet. Rapporten fra Star Tours guide viser at klager var i kontakt med guiden 19. november (dagen etter ankomst) om at rommet ikke var rengjort ved ankomst. Guiden tok kontakt med hotellet slik at rommet kunne bli vasket.**

Etter dette forsøkte guiden å ta kontakt med gjesten på rommet og la igjen en lapp hvor det ble spurt om rommet nå var rengjort og ba gjesten ta kontakt hvis det var noe. Etter det hørte ikke guiden noe mer. Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr.1.800,- eller et gavekort på kr.2.800,-.

### 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 og forutsatt at gjesten har meldt fra om mangelen på stedet slik at turarrangør har fått anledning til å avhjelpe.

Klager i saken her har fremlagt e-postkorrespondanse som viser at han er blitt lovet flyseter med ekstra benplass.

Opprinnelig bestilling var for seter på rad 1, som det ble betalt til sammen kr.400,- for. Senere ble bestillingen endret til seter på rad 13, hvor det også ble bekreftet at det var ekstra benplass.

Nemnda mener klager etter dette har krav på refusjon av kr.400,-.

At rommet ikke var rengjort ved ankomst, utgjør en mangel ved reisen.

Så vidt forstås er dette erkjent av Star Tour. Når det gjelder de manglende TV signaler, ble dette tatt opp med hotellet, men ikke med Star Tour, som da ikke fikk anledning til å gjøre noe med det, f.eks. ved å påvirke hotellet til å utbedre feilen.

Nemnda er enig med klager i at det burde ha vært gitt informasjon om temperaturskjellen mellom Tenerife og La Gomera, slik at deltagerne på utflukten kunne kle seg deretter.

Nemnda finner det imidlertid ikke sannsynliggjort at klagers sykdom hadde sin årsak i dette.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det tilbudte prisavslag er passende, men slik at refusjon av tilvalget kommer i tillegg med kr.400,-.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager refunderes kr.400,- i tillegg til det tilbudte prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*