

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Playa del Ingles, leiligheter Africana, 19. februar - 5. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet hotellets beliggenhet, manglende oppvarming av basseng m.v.

Dato

05.01.2012

Saksnummer

147/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 19.816

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Playa del Ingles, leiligheter Africana, 19. februar - 5. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet hotellets beliggenhet, manglende oppvarming av basseng m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne forklarte for reisebyrået i forkant av turen at klager hadde vanskelig for å gå i trapper og brukte staver for ustøhet. Det ble ikke informert om at det var 135 trappetrinn fra hotellet ned til sjøen og bademuligheter.

Klagerne fikk leilighet i en høy første-etasje hvor de hadde utsikt til et gjerde med piggtråd. Bassenget i tilknytning til hotellet var gjerdet inn med piggtråd, og vannet var ikke oppvarmet. Det var ikke varmt vann i leiligheten, slik at klagerne var nødt til å benytte dusjen i tilknytning til bassenget.

Klagerne føler at de ikke har fått den ferien de ble forespeilt. Klagerne ønsker å få refundert noe av omkostningene.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours personale har ikke blitt kontaktet av kundene mens de var på reisemålet. Star Tour fikk følgelig ikke anledning til å hjelpe klager med utbedring, bytte av bosted eller lignende. Problemene gir da ikke rett til prisavslag.

I Star Tours informasjon om leiligheter Africana står det at det er trapper til stranden.

Nemnda bemerker:

Nemnda legger til grunn at klagerne ved bestilling av reisen opplyste at klager hadde vanskelig for å gå i trapper. Valgt reisemål synes av denne grunn ikke velegnet for klager, og selger burde etter nemnds vurdering ha opplyst om dette, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 7.1. annet ledd.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er uklart om klagerne tok problemene opp med hotellet.

Klagerne tok ikke problemene opp med Star Tour. Star Tour fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene. Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.