

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandarden, Bulgaria.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

268/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 35.860,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandarden, Bulgaria.

Klager anfører at hotellet ble valgt fordi det var opplyst at det hadde stort bassengområde med solsenger og flere bassenger.

Helpensjon ble bestilt fordi Star Tour sterkt anbefalte det slik at de kunne forsyne seg fritt av drikke, is og utendørs servering. Første klage ble fremsatt 2 dager etter ankomst og gjaldt manglende solsenger og fri mat og drikke.

Star Tours representant beklaget forholdet, men gjorde ikke noe for å løse saken. Fordi det ikke var solsenger ved bassenget, måtte de i stedet tilbringe dagen på stranden. Dermed fikk de ikke benyttet seg av all inklusive på dagtid som de hadde betalt for. Leie av solsenger på stranden og utlegg til mat beløp seg til kr.200,- per person per dag, til sammen kr.7.800,-.

Star Tour anfører at ingen hoteller har samme antall solsenger som gjester.

I blant holder gjester av solsenger selv om dette ikke skal skje.

Det er vanskelig for hotellene å kontrollere dette. Det var ingen mangler ved maten og all inklusive pakken og det er derfor ikke grunnlag for prisavslag når klager selv valgte å spise annet sted. Hotellets restaurant var åpen for frokost fra kl.07.30-10.30, lunsj 12.30-14.00 og 14.00-15.30, middag 18.00-19.30 og 19.30-21.00, snacks og kaffe kl.11.00-23.00 og is

11.00-23.00. Utfluktskurv kunne dessuten bestilles dagen før. For øvrig har ikke klager vært i kontakt med Star Tours guider på reisemålet.

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 det på stedet.

Klagers hovedanførsel er at det var for få solsenger ved bassenget, at de av den grunn måtte være på stranden hvor de betalte for solsenger, og fordi de var på stranden fikk de ikke benyttet seg av all inklusive på dagtid, men måtte kjøpe mat på stranden. Det er et velkjent og utbredt problem på mange hoteller i høysesongen at det kan bli for få solsenger - særlig fordi en del gjester «reserverer» for seg selv senger store deler av dagen. Det er ingen opplysninger som tyder på at antallet solsenger i dette tilfelle var mindre i forhold til antall gjester enn det som er vanlig. Reklamasjonsnemnda finner ikke grunnlag for å konstatere at antallet solsenger var så lite at det representerer en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand.

Det følger av dette at det da heller ikke er grunnlag for klagers krav på refusjon av deler av all inklusive tillegget. Nemnda vil i den forbindelse også bemerke at med de åpningstider for bufeet lunch som hotellet hadde, burde det ha vært mulig uansett å benytte hotellets all inklusive.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.