

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til nytt hotell på grunn av mangler ved hotellet som var bestilt.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

83/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter til nytt hotell på grunn av mangler ved hotellet som var bestilt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, totalt 6 personer, hadde bestilt en reise til Gran Canaria.

De skulle bo på hotell Corona Roja i Playa del Inglés, et rimelig, men greit hotell med sentral beliggenhet.

Standarden viste seg å være mer som et ungdomsherberge, dette til tross for at klager hadde spurt om hotellet egnet seg for barn da han bestilte reisen.

Hotellet var dårligere enn enkel standard. Det var ikke oppvarmet innendørsbasseng slik det står at det skal være på Star Tours nettsider. Bassenget lå helt inntil bordene i spisesalen noe som medførte sterk klorlukt. De hadde bestilt all inclusive, men maten var rett og slett uspiselig. Serviset var skittent i matsalen.

På rommene var det skittent og på verandaen lå det mange sneiper.

Sengene var steinharde. De bodde i 4. etasje og ble plaget av matlukt fra ventilasjonsanlegget.

De tok kontakt med Star Tours representanter flere ganger for å forsøke å få byttet hotell, men da det ikke skjedde noe valgte klager og familien hans å bytte hotell på egenhånd. Tre dager av ferien var ødelagt. Da det var høysesong var det vanskelig og dyrt å finne et annet hotell. De brukte ca. 5000 euro på to hotellrom for 12 dager.

Rett etter at de selv hadde ordnet med et nytt hotell, ringte Star Tour og tilbød em å flytte til Puerto Rico, men dette takket klager nei til da de hele tiden hadde presisert at det var hotell i Playa del Inglés de hadde bestilt og det var der de ønsket å bo.

Klager krever utgiftene til nytt hotell erstattet.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har innhentet informasjon fra selgerne av denne reisen og rapport fra Star Tours reiseledere på Gran Canaria.

Da klager og hans familie bestilte reisen ønsket de store leiligheter. Det var ikke mye å velge mellom i den perioden de ønsket å reise. De fikk god informasjon om hotellet. Det er både basseng og barnebasseng på hotellet, noe som gjør at det også selges til familier som ikke krever hotell med høy standard. Star Tour viser til informasjonen om hotellet og tidligere gjesters vurdering av hotellet som ligger på nettsidene.

Der fremgår det at «hotell Corona Roja er enkelt og passer for deg som setter beliggenheten høyere enn standarden på leilighetene».

Hotellets innendørsbasseng er oppvarmet om vinteren og ligger i direkte tilknytning til restauranten og baren slik det står beskrevet på nettsidene. Det informeres ikke om at utendørsbassenget er oppvarmet.

Etter at klager tok kontakt med Star Tour den 14.12.13 ble de tilbudt refusjon av kostnaden for all inclusive og reiselederne sa også at de ville forsøke å snakke med hotellet og be om at renholdet måtte forbedres. Dette avslo klager da de ikke ønsket å bli boende, men ville bytte hotell. Star Tour hadde kontakt med klager flere ganger, men lyktes ikke med å skaffe et alternativt hotell før den 16.12. Dette fordi det var høysesong og veldig fullbooket på Gran Canaria. Hotellet som Star Tour kunne tilby lå ikke i Playa del Inglés, men i Puerto Rico og har 4 SSSS i klassifisering.

Dette ble tilbudt klager to dager etter ankomst og ansett som et godt egnet alternativ.

Star Tour finner ikke at det var mangler ved hotell Corona Roja som berettiger til kompensasjon.

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.

Det fremgår at klageren tok kontakt med arrangørens stedlige representant den samme dagen som de ankom på grunn av mangler ved hotellet og leilighetene.

Han klaget også over maten, og fikk med en gang tilbud om refusjon av det som var innbetalt for all-inclusive. Klageren ble også lovet at arrangøren skulle forsøke å finne et annet hotell, men at de måtte vente til dagen etterpå.

Det viste seg vanskelig å skaffe to tre-roms leiligheter i Playa del Ingles eller Maspalomas, men arrangøren fant et 4 stjerners hotell i Puerto Rico som klageren etter to dager fikk tilbud om å flytte til. Klageren ville imidlertid ikke bo i Puerto Rico, og han hadde også i mellomtiden funnet et nytt hotell selv. Klageren mener at familien fikk ødelagt 3 dager av ferien, og klageren brukte ca. 5.000 euro på to hotellrom i 12 dager, som han krever erstattet.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser viser til at arrangørens representanter på stedet forsøkte å finne en løsning allerede fra den første ettermiddagen de ble kontaktet av klageren. I første omgang fikk klageren tilbud om å få refundert det som var betalt for all-inclusive, slik at familien slapp og bruke hotellets spisesal.

De fikk også beskjed om at det ble arbeidet med å få byttet hotell.

Dette lykkes arrangøren med etter to dager, men hotellet, som var et mye bedre hotell enn det klageren hadde betalt for, var ikke av interesse, dels fordi det lå i Puerto Rico og dels fordi klageren allerede hadde funnet et hotell selv.

Reklamasjonsnemnda har forståelse for at klageren selv ville avgjøre i hvilken by han ville bo. Nemnda har også forståelse for at hotellet, etter den beskrivelsen som er gitt, ikke var et sted familien ønsket å tilbringe julehelgen. Det vises blant annet til at dørene ikke lot seg låse, at det var skittent da de ankom med skitne kopper og bestikk, og at det lå sigarettneiper på verandaen. Hotellrom skal uansett standard være rengjort og ha dører som lar seg låse.

Turen for seks personer kostet kr 25.792,-. Det er ikke opplyst hvordan denne summen fordeler seg mellom hotell og flytransport. I mangel av opplysninger legges det til grunn at flydelen av billetten for seks personer utgjorde halve summen.

Nemnda finner at klageren har krav på et prisavslag. Avslaget må imidlertid stå i et rimelig forhold til det som ble betalt for reisen, spesielt når arrangøren tilbød å flytte familien til et hotell av høyere standard enn det de hadde betalt for, selv om hotellet lå i en annen by enn den de ønsket å bo i. Den prisen de betalte for de to hotellrommene de selv fant - ca. 2.500 euro pr. rom i 12 dager - indikerer også at hotellet hadde høyere standard enn det de i utgangspunktet hadde betalt for.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at prisavslaget bør settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør få et prisavslag, som passende kan settes til kr 5.000,-.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.