

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Bahia Feliz, hotell Tres Vidas, 14. - 21. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet mugglukt mv.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

174/11

Tjenesteyter

Star Tour

Klager: X

Turarrangør: Star Tour

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 21.630

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Bahia Feliz, hotell Tres Vidas, 14. - 21. juni 2011.

Krav om prisavslag grunnet mugglukt mv.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt leilighet med stor balkong.

Da klagerne sjekket inn på hotellet merket de straks at leiligheten var fuktig, og det luktet sterk av mugg. Klagerne kontaktet reiseleder omgående og reklamerte.

En mannlig reiseleder kom på befaring og bekreftet mugglukten.

Det var også kloakklukt på badet, og leiligheten vår ikke tilfredsstillende rengjort.

Leiligheten ble rengjort neste dag. Det var fortsatt mugglukt i leiligheten.

Klagerne krevde ny leilighet. Da det ikke var ledig leilighet med tilsvarende standard på Tres Vidas, måtte klagerne flytte til hotell Bahia Feliz. Leiligheten svarte ikke til den standarden klagerne hadde betalt for, men klagerne valgte likevel å flytte ettersom de ikke kunne bo i den tildelte leiligheten på Tres Vidas.

Klagernes minste barn på ett år slet med tette luftveier under hele oppholdet.

Klagerne mener det er årsakssammenheng mellom luftveisinfeksjonen og overnattingen i den fuktige leiligheten med mugglukt ettersom alle fire familiemedlemmene fikk tette nesekanaler etter den første natten.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours medarbeidere var i leiligheten til klagerne samme dag som de kom.

Star Tours representanter opplyser at det ikke var mugg eller mugglukt eller fukt i leiligheten. Lukten kom av at leiligheten ikke var blitt luftet. Kundene fikk flytte etter en overnatting på Tres Vidas.

Klagerne så den nye leiligheten på Playa Feliz før de flyttet. De klaget ikke på denne under oppholdet. Playa Feliz har meget god standard tilsvarende Tres Vidas.

Leilighetene på Playa Feliz har ikke én stor balkong, men én markterrasse og én balkong tilpasset en tre-roms leilighet for fire personer.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 1.440. Det tilsvarer tillegget for stor balkong på Tres Vidas, som er på 900 kroner, samt en kompensasjon på 500 kroner for ulempen med å flytte og 40 kroner til taxi.

Nemnda bemerker:

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.

Det står påstand mot påstand om det var fukt/mugg/mugglukt i leiligheten eller ikke. Det er ikke mulig for nemnda å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Klagerne fikk flytte etter en dag. Nemnda legger til grunn at en eventuell mangel dermed ble avhjulpet på en tilfredsstillende måte.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Star har tilbudt. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke på kunne anbefale at klagerne 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

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, Ving Norge 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.