

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kypros.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

114/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 27.724

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kypros.

Klager anfører at det ikke burde stå i hotellbeskrivelsen at hotellet er nyoppusset fra tak til gulv. Rommet de fikk burde ha vært utbedret - vinduet kunne ikke åpnes og det var så fuktig på rommet at de la seg i vått sengetøy hver kveld. Det var sopp i taket på badet ved Oceanus bar. De fikk byttet rom, men i det nye rommet ble det vannlekkasje etter 2 dager. De meldte fra, men ikke noe ble gjort før det ble en ordentlig lekkasje fra etasjen over så alt tøy og annet ble vått. Nå måtte de bytte rom igjen og ferien ble fullstendig ødelagt. De krever et prisavslag på kr.10.000,-.

Star Tour har tilbudt en kompensasjon på kr.4.000,- eller et reisegavekort på kr.5000,- for de ubehageligheter innkvarteringen og flyttingen medførte for klager.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler an gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Star Tour har ikke kommentert det forhold at det første rommet klager fikk, var svært fuktig og at klager av den grunn fikk nytt rom. Nemnda legger derfor til grunn at fuktigheten på det første rommet utgjør en mangel, som i og for seg ble avhjulpet ved rombytte, men medførte

den ulempe et rombytte er. Videre legges det til grunn at det i rom nr 2 var en lekkasje fra etasjen over med det resultat at klager igjen måtte bytte rom. Også denne mangel ble avhjulpet med rombytte, men klager måtte altså i løpet av 1 uke bytte rom to ganger på grunn av mangler.

Etter en helhetsvurdering har nemnda kommet til at Star Tours tilbud er en passende kompensasjon for de ubehageligheter klager ble påført.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale noen kompensasjon ut over det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Eva Pettersen, Ving Norge 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.