

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av diverse mangler.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

233/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mor som er 84 år bestilte en reise til Samos fordi det skulle være stille og rolig der. De skulle bo på hotell Veronica og hadde betalt ekstra for havutsikt. De hadde imidlertid ikke fått informasjon om at det ville være et bilvaskeri rett over veien som holdt åpent hele døgnet og en bar rett ved siden av hotellet med høy musikk til kl. 04-05.00 hver natt. De sov rett og slett på stranden. I baderommet manglet det dusjforheng, noe som medførte vannsøl, og oppheng til dusjhodet fantes heller ikke. De kom hjem etter ferien og var slitne begge to.

Reiseleder fra Star Tour så de ikke en eneste gang før den 24. august. Da klager fortalte om problemene fikk hun et uengasjert svar tilbake om at det skulle de ha sagt i fra om før. Reiselederen sa at Star Tours personale på reisemålet hadde snakket om at informasjonen i katalogen burde endres når det gjelder dette hotellet og at andre gjester også hadde klaget på dette. Klager mener det også burde vært informert om at det var en svært bratt adkomst med buss til hotellet og at det ikke finnes apotek i nærheten. Klager som er allergiker ble oppstukket av mygg og veps og finner manglende informasjon uakseptabelt.

Klager krever full refusjon av reisens pris, kr 5.554, på grunn av manglene.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Hotell Veronica er et veldig sentralt hotell og man må derfor påregne støy til en viss grad. Star Tour har informert om dette under beskrivelsen av hotellet på sine nettsider. Der står det: «På strandområde med lokaltrafikk. Trafikken kan til tider forstyrre leilighetene mot gaten. Nærliggende barer kan også oppleves som forstyrrende.»

I henhold til rapport fra reisemålet tok klager kontakt med Star Tours representant den 24. august, to dager før hjemreise, vedrørende problemene de hadde med støy som forstyrret

nattesøvnen. Klager ble da tilbudt å bytte til et annet rom på hotellet, men takket nei til dette da det var to dager til hjemreise. Mangler kan gi grunnlag for kompensasjon, men det forutsettes at reisearrangøren er blitt gjort oppmerksom på problemet og fått mulighet til å rette på mangelen, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 og informasjon om dette på billetten. I dette tilfellet har Star Tour forsøkt å hjelpe ved å tilby bytte av rom da klager sa i fra, men klager takket nei.

Utfordringene klager hadde med dusjen og mangel på apotek har ikke Star Tours representanter fått beskjed om og således heller ikke hatt mulighet til å hjelpe til med. Star Tour finner ikke grunnlag for prisavslag i denne saken.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

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

Nemnda har merket seg at det på turarrangørens nettsider er opplyst at leilighetene ligger slik til at man må påregne støy, både fra trafikk og nærliggende barer. Nemnda legger videre til grunn at arrangørens stedlige representanter ikke ble kontaktet før to dager før hjemreise, og at klageren da fikk tilbud om å bytte leilighet til en som var mindre støyutsatt. Dette ble det imidlertid takket nei til, fordi det bare var to dager igjen av ferien.

Når det gjelder manglende dusjforheng og feil med oppheng av dusjhode, ble også dette tatt opp først to dager før hjemreise, slik at arrangøren ikke hadde mulighet til å avhjelpe manglene på et tidligere tidspunkt.

Fordi klageren ikke ga arrangøren noen mulighet til å avhjelpe situasjonen, kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.