

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. aircondition som ikke fungerte og ingen hjelp fra guidene til å ordne opp i problemet.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

252/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. aircondition som ikke fungerte og ingen hjelp fra guidene til å ordne opp i problemet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte reise for en person med innkvartering i en 1-romsleilighet på Zephyros, Pythagorion, Samos i perioden 19.07.15 - 02.08.15.

Da klager ankom hotellet på søndag 19. juli viste det seg at det var feil med anlegget for aircondition. Hotelleieren skulle reparere feilen, men manglet en del. Da anlegget fortsatt ikke virket på onsdag 22.07, flyttet klager på egen hånd til et annet hotell. Dersom Star Tour hadde kommet med et tilbud om et annet hotell den 22.07, kunne saken stilt seg annerledes. Klager var villig til en slik løsning, men dette tilbudet kom aldri da guidene mente den mangelfulle luftkondisjoneringen ikke var noe å klage på og viste til at anlegget kun stod på visse tider av døgnet.

Først da Star Tours representanter var med opp i leiligheten den 29.07 etter at anlegget for aircondition hadde stått på i 4 timer og temperaturen viste 31 grader inne og 32 grader ute, forstod de at klager hadde rett. Star Tour ønsket da å kompensere for dagene før klager flyttet ut, noe klager avviste.

Star Tour har erkjent ansvar, men har ikke tilbudt seg å dekke klagers merutgifter til hotellbytte.

Klager krevde i utgangspunktet hele reisens pris refundert, samt tillegget han betalte for å flytte til et annet bosted, totalt kr 16.470. I ettertid har han informert Star Tour om at han mener kompensasjonen bør ligge på et kontant beløp tilsvarende kr 7.500 eller et reisegavekort på kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at det ikke var mulig å få full effekt av aircondition i klagers leilighet. Star Tour har forsøkt å hjelpe i løpet av ferien. De har også kompensert for delvis manglende aircondition, samt det kunden opplever som lite hjelpsomme guider. Effekten kan ha vært redusert da leiligheten ligger i øverste etasje opp mot taket. Det kan være vanskeligere å holde denne leiligheten kjølig.

Star Tour viser til sine nettsider hvor følgende fremgår under hotellinformasjonen: Luftkondisjonering visse tider i døgnet. Alle 1-roms og noen dobbeltrom ligger i loftetasjen og nås via smal vindeltrapp.

Star Tour viser til rapport og utfyllende loggføring av kontakten mellom klager og guidene på Samos. De viser til at det er store ulikheter mellom klagers tilbakemelding og rapporten fra guidene.

Star Tour har forståelse for at aircondition ikke har fungert godt nok og at den også til tider ikke fungerte i det hele tatt. Star Tour ser også at klager har hatt opplevelsen av dårlig service fra guidene på reisemålet

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 4.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Er pakkereisen mangelfull og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. § 6-4. 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.

Loggen fra reisemålet er vedlagt saksdokumentene. Det fremgår av den at det rommet klageren bodde på lå helt oppunder taket, og at det kunne være dagtemperaturer på opp mot 36 grader C. De første dagene virket ikke aircondition-anlegget. Etter at det ble reparert er det noe motstridende opplysninger om funksjonen. Nemnda legger til grunn at det fungerte, men på et lavere nivå enn det som var det optimale. På dette hotellet var anlegget uansett bare operativt mellom kl. 15.00 og 07.00. Klageren flyttet ut og leide seg et annet rom noen dager inntil anlegget ble reparert.

Så vidt nemnda kan forstå hadde klageren hyppig kontakt med guidene, uten at dette førte til en snarlig løsning på de tekniske problemene. Klageren er tilbudt et prisavslag på kr 4.000, hvilket utgjør ca. 30% av reisens pris. Han har i tillegg hatt utgifter på annet hotellrom i de dagene som gikk før anlegget ble reparert. Så vidt nemnda kan forstå er det ikke opplyst noe sted i Star Tours katalog eller hotellbeskrivelse om at de rommene som ligger øverst i bygget blir svært varme ved høye dagtemperaturer.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av klageren bør få erstatning for sine merutgifter med kr 3.100, jf. pakkereiseloven § 6-4, samt et prisavslag på kr 1.500 for tekniske problemer med aircondition, til sammen kr 4.600.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag/erstatning med til sammen kr 4.600. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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.