

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder fuktproblemer på hotell, Thailand.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

51/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 94.982,-

Tidsrom: 191212 - 090113

Saken gjelder:

Saken gjelder fuktproblemer på hotell, Thailand.

Klager anfører at da de bestilte reisen gjorde de oppmerksom på at de hadde med et funksjonshemmet barn med nedsatt immunforsvar, noe som krever en viss standard på reisen. I midtuken av oppholdet skulle familien bo på 2 rom, og det ene rommet viste seg å være sterkt fuktskadet.. Aircondition-anlegget sto på døgnet rundt, men det var likevel dårlig luft og tungt å puste der. De ga beskjed til Star Tour allerede etter første natten, 27/12, og ny henvendelse den 28/12 og 29/12.

Deretter fikk de ny leilighet den 31/12. Da hadde de sovet 5 netter i fuktskadet rom, der barnet med nedsatt immunforsvar var blitt tett i brystet og hadde fått øyebetennelse. Mor var også blitt syk med hoste, tett pust og feber.

Klager krever refusjon for de 5 nettene med kr.22.614,-.

Star Tour anfører at den tilbudte kompensasjon på kr.3.300,-, eller gavekort på kr.4.000,-, er basert på at kunden fikk tilbud om å bytte rom samme dag Star Tour ble informert om fuktproblemet. Kunden ønsket ikke å bytte rom før 31/12 da de kunne få den leilighetstypen de etter avtalen skulle ha fra 2/1.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om mangelen.

Nemnda forstår Star Tour slik at det erkjennes at lukt/luftproblemet i det ene rommet var av en slik art at det utgjorde en mangel.

Det er videre uenighet om kunden i dette tilfelle avslo et tilbud om nytt rom fordi det var for langt fra resten av familien og fordi de ville avvente flytting til den leilighet de skulle ha noen dager senere, slik det fremgår av Star Tours log fra stedet, eller om de ikke ble tilbudt noe alternativ før 31/12, slik klager hevder.

Det er ikke mulig for nemnda å ta standpunkt til denne uenigheten, men nemnda finner etter en helhetsvurdering at det tilbudte prisavslag uansett er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.