

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard m.m. på Kreta.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

245/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 12.176

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard m.m. på Kreta.

Klager har anført at ved ankomst natt til 29. juli virket ikke toalettet i leiligheten og det luktet urin. Etter å ha tatt det opp med hotelleierens kone og snakket med Star Tours servicetelefon ble dette ordnet i løpet av dagen.

Klager hadde valgt dette hotellet bl a fordi det var opplyst at det var trådløst internett på alle rom - noe de begge hadde behov for pga jobbing.

Den virket imidlertid ikke med mindre de tok med PC ut og 30 m fra hotellet.

Dette ble tatt opp både med hotelleier og Star Tour.

Hotelleier var uhøflig og truende og de bestemte seg for å skifte hotell.

Dette kostet 250 euro for de gjenstående dagene.

Klager synes ette ikke er tilfredsstillende erstatning.

Star Tour har anført at det på deres internettsider er opplyst at internett ikke alltid fungerer like raskt og stabilt som i Norge og at brudd kan forekomme.

Fordi tilgang til internett var viktig for klager, reiste hotelleier til Chania for å kjøpe kabel for at systemet skulle virke i leiligheten uten avbrudd.

De stedlige guider fikk beskjed om at dette var i orden den 30. juli og ga beskjed til klager.

Klager ønsket imidlertid å bytte hotell og valgte å gjøre dette på egen hånd.

Hotellet har opplyst at det ikke var noe problem med toalettet.

Star Tour har ikke tidligere hatt klage på hotelleier eller på manglende internett-tilgang. Star Tour mener det ikke foreligger vesentlige mangler, men har likevel refundert kr. 2.000.- til dekning av innkvarteringen på det andre hotellet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende.

Det er her uenighet mellom hotelleier og klager om toalettet lot seg skylle ned ved ankomst. Selv om eventuell feil ble rettet opp senere på dagen, er det utvilsomt ubehagelig å komme til et hotellrom hvor toalettet ikke fungerer.

Feilen ble imidlertid så vidt raskt avhjulpet at den ikke fremstår som en mangel som kan gi grunnlag for prisavslag.

Når det gjelder internettproblemet, står det i Star Tours hotellinformasjon at leilighetene har god standard «og alle har gratis Internett for deg som har med egen pc». Dette er en så vidt uforbeholden informasjon at klagenemnda mener at en generell reservasjon på Star Tours internettside ikke kan tillegges betydning i forhold til mangels vurderingen. Det er noe uklart om internettforbindelsen ble etablert tilfredsstillende etter at hotelleier hadde installert kabel i og med at klager forlot hotellet før dette hadde blitt utprøvet.

Klagenemnda finner at den mangelfulle internettforbindelsen i utgangspunktet representerer en mangel i forhold til det som var avtalt og forutsatt.

Klager valgte imidlertid å flytte fra hotellet før feilen var forsøkt avhjulpet.

Star Tour har refundert hotellprisen for 5 døgn på det nye hotellet og klagenemnda kan ikke anbefale noen kompensasjon utover dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det ytes kompensasjon utover de kr. 2.000,- som er utbetalt.

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.