

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. mageproblemer og hotellstandard.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

25/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. mageproblemer og hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise til ClubHotel Riu Gran Canaria for seg og sin familie i perioden 08.01.15 - 15.01.15. Klagen gjelder oppholdet på ClubHotel Riu Vistamar som de flyttet til dagen etter ankomst.

ClubHotel Riu Vistamar svarte ikke til forventningene pga. mangelfull service og rengjøring. Dagen etter de ankom ClubHotel Riu Vistamar fikk klager magesmerter og diaré. Etter hvert fikk flere i familien samme symptomer, i tillegg til oppkast.

Mens legen klargjorde papirer og tilkalte ambulanse til sykehuset, oppdaget klager kakerlakker, en på veggen og en i sengen. Dessuten hang et støpsel løst på veggen.

Klager fikk dårlig hjelp fra hotellet da de ba om nytt rom etter at de kom tilbake fra sykehuset. På det nye rommet ble de møtt av knuste fliser fra badet. Grunnet utmattelse og syke, sovende barn ble de værende på dette rommet til neste morgen. Resepsjonisten tilbød klager en suite den siste natten da de ble gjort oppmerksom på de løse flisene.

For øvrig la klager merke til at det var kaldt vann i alle bassengene. Hotellet ble daglig pyntet med spraymaling over store sprekker i murene. Det var generelt dårlig hygiene, bestikk og glass var alltid flekkete/møkkete. I snackbaren gikk og fløy det fugler rundt og maten var ikke tildekket.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har behandlet saken basert på 9 personer som bestilte tre dobbeltrom på ClubHotel Riu Gran Canaria. I reklamasjonen til Star Tour viser klager til hele familien i sin. Det er 3

referansenummer og 9 personer totalt. I klagen til Pakkereisenemnda har klager oppgitt at klagen gjelder for 6 personer og har en totalpris på kr 29.971.

Dagen etter ankomst flyttet klager og hennes familie fra ClubHotel Riu Gran Canaria til ClubHotel Riu Vistamar. På grunn av uakseptabel oppførsel fra en person i reisefølget, var vedkommende ikke lenger ønsket som gjest på ClubHotel Riu Gran Canaria. I reklamasjonen viser de til at hele familien ønsket å bytte hotell da en person måtte flytte. Hele familien fikk flytte kostnadsfritt til ClubHotel Riu Vistamar og de fikk beholde all inclusive som bestilt.

Star Tour synes det er leit at klager ikke tok kontakt med Star Tour den 14. januar, dagen før hjemreisen.

Star Tour viser også til at de har strenge krav til hygiene og sikkerhet ved hotellene de samarbeider med. I loggføringen fra reisemålet fremgår det at det var et smittsomt magevirus som turister ble rammet av på flere av hotellene i det samme området. Videre råder Star Tour klager til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap da det er reiseforsikringen som kommer til anvendelse ved sykdom.

ClubHotel Riu Vistamar er et meget populært hotell, og er godt likt blant Star Tours gjester. Det skårer per i dag 8.6 av 10 mulige på Gran Canaria.

Star Tour kan ikke se at de kan stilles ansvarlige for at klager og familien ble syke. De har likevel tilbudt reisefølget på 9 personer et prisavslag på kr 3.000 eller et reisegavekort på kr 4.000 som kompensasjon for løse ledninger og kontakter.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Pakkereisenemnda legger til grunn at klageren reiste med 8 familiemedlemmer, fordelt på tre rom. Allerede første natt av oppholdet oppsto det en situasjon som førte til at en av familiemedlemmene var uønsket på hotellet. De øvrige ønsket å bytte hotell for å være sammen, og det ble ordnet med tre nye rom på et annet hotell.

Klagerens familie ble etter flyttingen rammet av et magevirus, som etter det som er opplyst av arrangøren, gikk i området. Gjester på flere hoteller ble rammet. Det ble ikke påvist noen smittekilde.

Nemnda har forståelse for at ferien blir ødelagt av en slik hendelse, men er enig med arrangøren i at slike hendelser er en sak for forsikringsselskapet. Ved tilstrekkelig dokumentasjon dekkes påførte utgifter samt muligens også tapte feriedager hvis det foreligger legeerklæringer.

Nemnda har merket seg de vedlagte bildene, som viser løse ledninger og knuste fiser. Nemnda har også merket seg at klageren så to kakerlakker på et av rommene hun bodde på. Det fremgår av den vedlagte loggen fra arrangørens stedlige representant at denne først ble kontaktet om romproblematikk dagen før hjemreise.

Når klagen på rommene ble fremsatt så sent som dagen før hjemreise, er arrangøren i prinsippet avskåret fra å kunne avhjelpe mangelen. Det er imidlertid opplyst at klageren - etter å ha fremsatt klage til hotellet - fikk bytte til en suite den siste natten.

Arrangøren har på bakgrunn av opplysningene om løse ledninger etc. tilbudt en prisavslag på kr 3.000, eventuelt et reisegavekort på kr 4.000. Kontantbeløpet på kr 3.000 utgjør ca 25% av det som er betalt for et værelse. Den vedlagte billetten viser en totalsum på kr 12.904. Nemnda kan ikke se at klagen gjelder flere hotellværelser.

Nemnda finner etter omstendighetene at kr 3.000 utgjør et passende prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

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

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.