

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av kostnader til skifte av hotell samt refusjon av avbestilt transfer.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

251/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av kostnader til skifte av hotell samt refusjon av avbestilt transfer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge hadde bestilt en 2-roms leilighet med markterrasse på hotell Blue Village Las Pitas. De kom til noe som så ut som en dårlig oppusset kjellerleilighet, mørk og trist, og den luktet kraftig av mugg og virket fuktig.

Bildene som Star Tour bruker i sin markedsføring samsvarer overhodet ikke med den leiligheten de kom til. En leilighet som lukter av mugg og er fuktig kan ikke klassifiseres med SSSS.

De prøvde da å ta kontakt med guidene på servicekontoret, men der var det ingen til stede. Resepsjonen på hotellet ga beskjed om at guidene skulle være der kl. 15.00. Først kl. 17.00 fikk de kontakt med guidene. De fikk da beskjed om at det ikke var noe som kunne gjøres den dagen. Ingen av guidene var i leiligheten for å sjekke.

De var da tvunget til å sove den første natten i leiligheten, noe som førte til at begge følte seg såre i halsen og tett i nesen neste morgen. Begge er erfarne reisende og sover ikke med aircondition på, nettopp for å slippe den type plager.

En bekjent av klagerne var i løpet av 14.08.2014 en rekke ganger i kontakt med Star Tour, både i Norge og på reisemålet, uten at de klarte å få til en løsning på problemet. Hele veien ble de møtt med at det ikke var noe som kunne gjøres, fordi det ikke fantes ledige rom. Klagerne bekjente gjorde mange forsøk på å få en løsning på problemet, men ble bare møtt med at Star Tour kunne hjelpe til med nytt hotell eller hjemreise, dersom klagerne betalte dette selv.

På dette tidspunkt var klagerne utslitt av å prøve å få en løsning på problemet, og frustrert over å nærmest bli mistenkeliggjort, og så for seg at hele ferien skulle bli spolert. Begge sliter med kronisk sykdom og har derfor begrenset med krefter til å kjempe imot en så massiv motstand som de ble møtt med. Klagerne fikk så hjelp av sin bekjente til å finne et nytt bosted

i Maspalomas. De sjekket så ut fra Las Pitas på kvelden 14. august. De fikk ikke noe tilbud om refusjon for de nettene som ikke ble benyttet. De benyttet seg heller ikke av returtransferen fra Las Pitas til flyplassen, da de ikke ville ha noe mer med Star Tour å gjøre. Dette ble gitt beskjed om til Star Tour den 20. august.

Star Tour har markedsført og solgt et produkt som overhodet ikke lever opp til den standarden man kan forvente av noe som blir klassifisert som SSSS.

I tillegg har guidene på stedet opptrådt både arrogant og lite hjelpsomt overfor klagerne.

Klagerne krever følgende utgifter refundert fra Star Tour:

Ekstrakostnad for overnatting på ClubCanaris 868 euro (7262,89 kr)

Avbestilt returtransfer 189 kr

Totalt 7451,89 kr

Star Tour har i det vesentlige anført:

Ved ankomst til Gran Canaria sender Star Tour en sms til nummeret oppgitt på bestillingen/ deler ut en brosjyre hvor kontaktopplysninger fremgår på forsiden.

I denne fremkommer telefonnummeret som kan benyttes for enkelt å kontakte Star Tour på plass, enten per sms eller per telefon. Det er beklagelig om det har blitt gitt feil/mangelfull informasjon i resepsjonen - de kunne ha vært behjelpelige med å ringe til reiselederne fra resepsjonen.

For ordens skyld vil Star Tour informere om at de i ettertid ikke har fått noen tilbakemeldinger om lukt av mugg i leiligheten hvor klagerne bodde på Blue Village Las Pitas. To reiseledere og en ansatt på hotellet var i leiligheten for å undersøke. Deres tilbakemelding var at det ikke er mugg i denne leiligheten.

På bakgrunn av ovenstående kan Star Tour ikke se at det har vært feil eller mangler ved bostedet eller reisen i sin helhet som gjør at klagerne er berettiget til prisavslag eller kompensasjon. Star Tour kan derfor ikke imøtekomme kravet om å betale for det andre hotellet klagerne flyttet til.

Star Tour har likevel, i dette spesielle tilfellet og som en oppmerksomhet og takk for at de kontaktet Star Tour etter ferien, sendt klagerne et gavekort på kr 1.000.

I tillegg har Star Tour refundert kostnaden for busstransporten som ikke ble benyttet til flyplassen på avreisedagen.

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.

Nemnda bemerker: Den dagen det ankommer nye gjester har de stedlige representantene mange nye reisende å forholde seg til. Det fremgår likevel av redegjørelsen at en av dem tok seg tid til å bære bagasjen ned til klagerens rom, etter at klagerne opplyste at de ikke kunne bære tunge koffertene. De ble videre vist hvor de skulle gå for å unngå trapper. Koffertene ble også båret opp for dem den dagen de sjekket ut.

Etter at klagerne hadde besett leiligheten, forsøkte de å få kontakt med arrangørens representanter for å klage over leilighetens standard. Den ble beskrevet som en mørk og trist kjellerleilighet. Etter klagerens mening luktet det mugg der. Etter et par forsøk fikk de kontakt med en guide, som ga beskjed om at det ikke var noe som kunne gjøres i forhold til rombytte den dagen, fordi hotellet var fullt. Nemnda har merket seg at klagerne bestilte leilighet med markterasse, noe om med nødvendighet medfører at leiligheten ligger på bakkeplan.

Etter ny kontakt neste dag, kom to guider for å inspisere leiligheten. I følge loggen fra reisemålet fant de intet galt. Klagerne hevder imidlertid at en av dem ga uttrykk for at det var mugglukt. I løpet av dagen sendte arrangøren også ned hotellets oldfrue, som heller ikke fant noe galt. Klagerne hevder imidlertid at oldfruen mente at ventilasjonen i denne delen av bygningen ikke var bra. Nemnda kan bare konstatere at det ikke er samsvar mellom guidenes og klagerens forklaringer. Gjester som senere har benyttet leiligheten, har i følge arrangøren heller ikke klaget over mugglukt.

Det fremgår av loggen fra reisemålet at arrangørens representanter, til tross for at klagerne etter arrangørens mening hadde fått det produktet de hadde betalt for, forsøkte å finne hotellrom på et annet hotell, men at alle de hotellene Star Tour har samarbeid med, var fullbooket.

Det klages videre over servicen på flyplassen ved ankomst og over at det ikke var guide med bussen. Det fremgår av redegjørelse fra arrangøren hvordan denne tjenesten organiseres ved ankomst og hvorfor det ikke er guider med bussene til de forskjellige hotellene. Nemnda tar opplysningene til etterretning.

Muligens har klagerne ikke fulgt samme rute som de øvrige ankomne flypassasjerer ut av flyterminalen siden de heller ikke har fått utdelt brosjyre med telefonnummer til døgnåpen vakttelefon. Hva dette eventuelt skyldes er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om.

Nemnda har også merket seg at en 14-dagers reise for to personer, inkludert flytransport tur/retur og busstransport tur/retur hotellet i sommersesongen ble betalt med kr 8.974. Dette gir en døgnpris på ca. kr 320, inkludert fly- og busstransport. Den reisende må normalt akseptere at det vil være en sammenheng mellom det man betaler og det produktet som leveres. På et hotell vil det også ofte være en viss forskjell på romstandarden, og reiser man på en rimelig ferie kan man ikke forvente å bli plassert i de beste rommene.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det leverte produkt led av en mangel som kan gi grunnlag for prisavslag eller for dekning av de utgiftene klagerne hadde i forbindelse med at de valgte å flytte til et annet bosted. Nemnda har merket seg at arrangøren har beklaget at resepsjonen ikke var mer behjelpelig med å skaffe telefonisk kontakt med en

guide den første ettermiddagen, og at det av den grunn er sendt et gavekort på kr 1.000 samt at forhåndsbetalte, ubenyttede bussbilletter til flyplassen er refundert.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.