

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Puerto Bello, 19. februar - 20. mars 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangler ved innkvarteringen.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

120/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 19.326

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Puerto Bello, 19. februar - 20. mars 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangler ved innkvarteringen.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte ikke leilighet med markterasse. Det fikk de først se da billettene ankom. Klagerne ga da klar beskjed om at de ikke ville ha det.

Ved ankomst hotellet fikk klagerne leilighet med markterasse. I leiligheten var det en kvelende gasslukt. Det luktet også kloakk av sluket i dusjen. Siden klagerne bodde i første etasje kunne de ikke åpne terrassedøren og ha gjennomtrekk i rommet.

Klagerne fikk pusteproblemer og kunne ikke sove.

Klagerne kontaktet Star Tour. De ba om å bli flyttet opp en etasje eller til Revoli Playa. Star Tour kunne ikke hjelpe klagerne. Klagerne bodde to netter i leiligheten før de av hotellet fikk flytte opp en etasje. De bodde i denne leiligheten fra den 21. - 28. februar. Denne leiligheten var bra. 28. februar måtte klagerne på nytt flytte tilbake til første etasje.

Denne gang til en annen leilighet. Klagerne opplevde de samme pusteproblemer i denne leiligheten. Etter å ha vært i kontakt med Via Tours, Molde, fikk klagerne flytte til Revoli Playa. Leiligheten var fin, men det var ikke uteplassen.

Klagerne betalte kr 19.326 for turen. De hadde sett frem til en avslappende ferie.

Det ble noe helt annet. Klagerne bodde i fire forskjellige leiligheter i løpet av to uker. Stadige kontakter med Star Tour både på telefon og personlig oppmøte.

Pakking, flytting, avventing på nye beskjeder. Klagerne ble utslitt.

Ferien ble ødelagt.

Klagerne krever refundert hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte leilighet med markbalkong. Reisebyrået har lagt inn et ønske om balkong. Siden hotellet var fullbooket kunne klagerne dessverre ikke få dette.

Star Tour er av den oppfatning at det ikke var noen mangler ved leiligheten klagerne ble tildelt. Star Tour har ikke mottatt flere henvendelser vedrørende dette problemet.

Star Tour var i stadig dialog med klagerne. Klagerne fikk bytte til en leilighet med balkong frem til 28. februar. Etter at de ikke var fornøyd med en ny leilighet i første etasje, fikk de flytte til Revoli Playa den 1. mars.

Star Tour kan ikke se at det er grunnlag for prisavslag eller kompensasjon.

Det vise for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan det reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne hadde bestilt leilighet med markterasse. Om det har oppstått en misforståelse mellom klager og reisebyrået på dette punkt, kan ikke Star Tour lastes for dette. Nemnda kan heller ikke se at de foreliggende opplysninger gir grunn til å laste reisebyrået for en eventuell misforståelse.

Det var etter dette ingen mangel at klagerne fikk leilighet i først etasje.

Det står påstand mot påstand om den tildelte leilighet var mangelfull.

Klagerne fikk bo i en leilighet med balkong fra den 21. - 28. februar og på Revoli Playa fra 1. mars. Nemnda legger til grunn at disse leilighetene ikke var mangelfulle.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det var mangler ved leilighetene i første etasje. Ved vurderingen legger nemnda vekt på at Star Tour ikke har mottatt tilsvarende klager fra andre.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.