

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, maur og insekter i leiligheten m.v.

Dato

..

Saksnummer

44/11

Tjenesteyter

Vitaltour AS

Klager: X

Turarrangør: Vitaltour AS

Antall reisende: 2+1

Reisens pris: 23.300

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Electra Village.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, maur og insekter i leiligheten m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Badet i klagerens leilighet var under enhver kritikk. Det var en ufyselig stank fra toalettet.

Klagerne ble sterkt plaget av maur i leiligheten. De sa fra i resepsjonen, og fikk da utlevert en sprayboks de skulle spraye med selv.

Klager ba om at det måtte vaskes godt etter sprayingen, men det ble ikke gjort.

En natt våknet klager av kakerlakker som krabbet over ansiktet hennes.

Maurene forsvant ikke til tross for sprayingen.

Frokosten og middagen på hotellet var svært bra. Lunsjen var tørr og oppvarmet.

Klagerne ble plaget av høy musikk og uro om nettene. Hotellet gjorde ikke noe med dette.

Standarden på hotellet var lavere enn forventet.

På grunn av sykdom i reisefølget måtte klager bytte hotell fordi det var fullt på Electra. Klager ba guiden om hjelp, men fikk til svar at det ikke var Vitaltours problem.

Ved ankomst informerte guiden om at de skulle ta kontakt med resepsjonen hvis det var noen problemer på hotellet.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vitaltour har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Til klagerne har Vitaltour i det vesentlige anført:

Maur og kakerlakker er noe som kan forekomme i alle sydlige strøk.

Vitaltour informerer om dette på sine nettsider. Der står det også at det ikke berettiger til kompensasjon selv om man opplever insekter eller andre dyr på reisemålet.

Standard på kloakkanlegg på Kypros er dessverre ikke som i Norge.

Det samme gjelder hotell og leiligheter. Leilighetshotell Electra er kategorisert som 4 soler i Vitaltours brosjyre. Dette må ikke forveksles med fire stjerner, norsk standard eller vanlig hotell. Dette er et leilighetshotell med offisiell kategori:

Tourist Village A-klasse.

Vitaltour beklager at klagerne ikke var fornøyd med deler av reisen.

Dersom klagerne ikke var fornøyd med leiligheten og rengjøringen, måtte de tatt dette opp på reisemålet, slik at Vitaltour hadde mulighet til å forbedre det klagerne var misfornøyd med. Vitaltour føler at deres representanter gjorde det de kunne for at klagene skulle bli fornøyd. Ikke bare fikk de bytte leilighet, men de fikk også den hjelpen de trengte i forbindelse med sykdom på reisemålet. Etter Vitaltours syn er klagerne ikke berettiget til kompensasjon.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt. 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken. Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Vitaltour er gjort kjent med klagen og gitt tre ukers frist til å avgi uttalelse.

Uttalelse er ikke innkommet.

Nemnda finner å kunne avgi uttalelse på bakgrunn av de opplysninger som tidligere er fremkommet i saken.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Electra Village. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Innsekter som maur og kakerlakker er vanlig forekommende i hotell i sydlige strøk. De reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli sjenert av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag eller kompensasjon. Maur m.v. bekjempes ved spraying. Det er ofte nødvendig å gjenta behandlingen. Nemnda finner i dette tilfellet ikke sannsynliggjort større forekomster av innsekter enn det klagerne måtte være forberedt på. Forholdet gir da ikke grunnlag for prisavslag.

De øvrige forhold klager påpeker kan etter nemndas vurdering heller ikke gi grunnlag for prisavslag.

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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS4

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS4, Eva Pettersen, Ving Norge 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.