

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga dårlig hotellstandard og mangelfull oppfølging av hotellet og Star Tour etter at en mann trengte seg inn i klagers leilighet om natten.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

196/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga dårlig hotellstandard og mangelfull oppfølging av hotellet og Star Tour etter at en mann trengte seg inn i klagers leilighet om natten.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 4 voksne med innkvartering i to 1-romsleiligheter på Marika Suites i Platanias, Kreta i perioden 26.06.15 - 03.07.15.

Klager opplyser om følgende:

Standarden var generelt dårlig i leilighetene.

Dusjforhenget var rustent og lite.

Vann fløt utover badegulvet ved dusjing.

Utsikten fra leilighetene var dårlig.

Ulik standard i leilighetene.

Låsen i balkongdøren var ødelagt.

Klager måtte bytte leilighet.

Inntrenging i leiligheten.

Hotellets personale og oppfølging.

Star Tours reiseledere og oppfølging.

Klager tok selv kontakt med hotellet, uten å involvere Star Tour. Klager og hennes mann fikk byttet leilighet dagen etter ankomst og klagers søster og svoger byttet to dager etter ankomst.

På natten kl. 03:55 den 2. juli opplevde klager at det kom en mann inn vinduet da de sov.

Klager forsøkte å ringe fra telefonen i leiligheten, men fikk ikke noe svar og det lå heller ingen brosjyre ved siden av telefonen med instruksjon om hvordan den skulle brukes. Klager fikk

derfor ingen kontakt hverken med politiet eller noen andre. Klager fikk overnatte i leiligheten til sin søster og svoger.

På morgenen tok de kontakt med Star Tour og hotellet, men fikk liten hjelp og oppfølging etter hendelsen. Klager fikk bytte rom, men dette rommet var dårligere enn det de flyttet fra den andre dagen av ferien. Klager tok kontakt med Star Tour, men siden de skulle reise hjem allerede neste dag, fikk de ikke flytte til et annet hotell.

Leiligheten de overnattet i den siste natten luktet vondt, det manglet møbler og utsikten var mot en bakgård. Det ble en natt uten søvn.

Klager mener standarden og utsikten som de fikk ved ankomst og den siste natten tilsvarte 1 stjerne og ikke 3 stjerner som de hadde betalt for.

Klager er inneforstått med at Star Tour ikke kan ha kontroll på all kriminalitet som skjer på reisemålene. Men de burde kunne gi oppfølging til sine reisende og ta vare på gjestene. Klager fikk ingen hjelp etter hendelsen og mener at hverken hotellet eller Star Tour tok denne saken alvorlig.

Klager krever at Star Tour tilbyr en høyere kompensasjon for denne turen, en ny tur og en større kompensasjon til klagers søster og svoger.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Når det gjelder leilighetene klager fikk tildelt, ønsker Star Tour så langt det er mulig å rette opp i eventuelle feil og mangler i løpet av oppholdet. Forutsetningen er at turoperatørens reiseleder blir kontaktet. Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2, kan mangler gi rett til kompensasjon, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet på reisemålet. Vilkårene fremgår av klagers billett og på Star Tours nettsider. Vi legger ved lenken:<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

Rapporter fra reisemålet viser at klager ikke har vært i kontakt med guidene i forbindelse med standarden på leilighetene. For ordens skyld legger Star Tour ved lenken med informasjon om reiselederservice:<http://www.startour.no/kundeservice/guide-online/> og <http://www.startour.no/nettstedskart/Viktig-informasjon/Pa-reisemalet/Reiselederservice/>

Når det gjelder mannen klager beskriver som forsøkte å komme inn i leiligheten, forstår Star Tour at dette var svært skremmende. De er lei for at klager opplevde dette under ferieoppholdet på Kreta. Samtidig er det dessverre ikke mulig å sikre seg 100% mot kriminalitet.

Star Tours danske reiseleder bekrefter at klager ringte den 2. juli. Videre bekrefter den svenske reiselederen at de snakket sammen straks etter denne telefonsamtalen under servicetiden på Marika. Klager viste frem bilder og fortalte om innbruddet. Imidlertid skulle klager reise hjem dagen etter, og de ønsket å informere Star Tours svenske reiseleder om hvordan oppholdet på Marika Suites hadde vært.

Klager hadde ingen avtale om en spesiell utsikt.

Star Tour informerer om følgende på startour.no:

«BAD, DUSJ OG TOALET

Uavhengig av hotellstandard kan håndklær være små og i begrenset antall. Det er ikke uvanlig at dusjen kun er hånddusj, og at det ikke finnes dusjforheng. Sluket er ikke alltid like effektivt som hjemme.»

Resepsjonen har kun åpnet på dagen og kvelden. Star Tour går ut fra at det var derfor telefonen ikke ble besvart etter innbruddet.

Marika Suites ble bygget i 1989, og pusset opp i 2001 og 2006. Ut fra denne informasjonen kan nok leilighetene fremstå som noe slitt. Interiøret, møbler og utseende på leilighetene kan også variere.

Star Tour har ikke gitt prisavslag fordi klager først kontaktet Star Tours representanter dagen før de skulle hjem. Star Tour har følgelig ikke fått muligheten til å avhjelpe klagers problemer. De kan ikke gi klager prisavslag, kompensasjon eller en ny reise. Star Tour har likevel tilbudt klager et reisegavekort på kr 1.000 per bestilling.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren forholdt seg slik det gis anvisning på, nemlig i første omgang å ta kontakt med resepsjonen hvis man har noe å klage på.

Klageren fikk, etter å ha tatt kontakt, bytte rom etter en natt. De øvrige reisende byttet rom etter to dager. Slik det første rommet er beskrevet, finner nemnda å måtte legge til grunn at det led av en mangel, i og med at vannet fløt ut over gulvet når dusjen ble brukt. Det er opplyst at det måtte legges håndklær på gulvet for å hindre vannet i å renne enda lenger ut. Uansett slitasje skal dusjen kunne brukes. Klageren opplevde den nest siste natten at en mann brøt seg inn gjennom vinduet mens de sov. De forsøkte, men greide ikke å få kontakt med noen på hotellet. De ville ikke sove på rommet etter dette, og tilbragte natten hos søsteren og svogeren. Neste dag fikk de bytte til et annet rom. Etter klagerens vurdering var dette dårligere enn det rommet de flyttet fra, men de fikk ikke noe annet fordi de skulle reise hjem allerede neste dag.

Nemnda er enig med arrangøren i at det ikke er arrangørens feil at det ble begått innbrudd på klagerens rom. Kriminalitet finnes alle steder, og i sydlige land med stor arbeidsløshet kan kriminalitet forekomme i større utstrekning enn vi er vant med. Etter nemndas syn har imidlertid arrangøren et omsorgsansvar overfor gjesten, og det kan synes som om det ble tatt for lett på denne delen av arrangørens oppdrag. Nemnda legger videre til grunn at klageren tilbragte to netter i rom som ikke var tilfredsstillende. Det gjelder førte og siste natt. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på to dagsandeler, 2/7 deler av reisens pris, avrundet til kr 3.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 2/7 av reisens pris, avrundet til kr 3.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.