

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Dårlig mobiltelefondekning.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00031

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 1 baby med innkvartering på Villa Nettuno, Naxos, Sicilia i perioden 31.05.2016 – 14.06.2016.

Fra leiligheten var det dårlig mobildekning. Dette var spesielt viktig da klager reiste med en baby som ble syk. Klager skriver Star Tour legger frem hele legebesøket som veldig enkelt og greit, og unnlater å fortelle at klager ringte frem og tilbake kanskje 30 ganger. Grunnet manglende dekning måtte de ringe til resepsjonen når de åpnet for at klager skulle få låne resepsjonistens telefon opp på rommet for å kunne avtale. Resepsjonstelefonen fungerte heller ikke på rommet, og ble brutt flere ganger. Klager måtte prøve i 15 minutter før de fikk ringt igjen, for så å bli brutt.

Guiden sa hun forstod problemet veldig godt, men siden det bare var et ledig rom på hele stedet, så var det ikke mer for dem å gjøre. Klager mener de ikke skal måtte lide for at stedet er fullt og at Star Tour ikke kunne rette opp i feilen. Klager kan ikke forstå at guidene i rapporten skriver at de hadde god mobildekning fra balkongen. Det stemmer ikke.

Guidene forstod klagers problem med mobildekningen, derfor sa de seg villige til å la klager få flytte til et annet bosted som kostet Star Tour 600 euro, men de kunne ikke hjelpe til med å bytte klagers flybilletter og betale for dette.

Star Tour avbestilte klagers hotellrom mens de fortsatt bodde på hotellet.

Guidene beskriver hvilke klager kunden hadde og at de klagde på at sønnen hadde røde prikker. Klager nevnte og som legen også sa, at det var en mulighet prikkene hans

kunne være lopper fra sengen han hadde ligget i på hotellet. Noe klager synes var viktig å fortelle.

Det å bytte til et rom som ikke var egnet for en familie med baby og som var veldig lite hyggelig, var ikke noe alternativ. Klager hadde bestilt en toroms suite med sjøutsikt slik at de kunne nyte kveldene på hotellet mens babyen sov, men Star Tour klarte ikke å tilby noe akseptabelt alternativ til dette.

Klager har oppgitt følgende krav: Helst ha tilbake hele beløpet, eventuelt: hele beløpet på gavekort eller få tilbake pengene fra delen av oppholdet de ikke brukte.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour mener at klagers opphold på Villa Nettuno ikke har vært mangelfullt og anser at Star Tours service på reisemålet har vært tilstrekkelig. Star Tour har derfor ikke gitt prisavslag eller kompensasjon på reisen.

Star Tour er svært lei for å lese om den manglende trygghetsfølelsen klager kjente på under oppholdet på Sicilia, noe som medførte at de valgte å avbryte ferien.

De klager over at det ikke var mulig å få flytte til et egnet bosted, dårlig service og hjelp fra reiseleder og betaling for sen utsjekking, til tross for at de forlot hotellrommet en uke før opprinnelig hjemreisedato.

Mobildekningen kan variere i utlandet blant annet avhengig av hva slags teleoperatør man har. Star Tour er ikke ansvarlig for mobildekningen på reisemålene. I rapporten de har mottatt fra sine representanter fremgår det at de ikke tidligere har blitt kontaktet om at mobildekningen er spesielt dårlig fra Villa Nettuno. Videre skriver de at klager hadde god dekning fra balkongen.

Star Tours guider undersøkte muligheten for bytte av bosted og klager fikk to ulike tilbud. Star Tour forstår om disse bostedene ikke passet for klager, men de kan ikke klandres for dette, eller for at det ikke fantes annen ledig kapasitet.

Klager ønsket å avbryte ferien og de reiste hjem en uke tidligere enn bestilt. Dette innebar at tax free bestillingen måtte avbestilles og klager fikk beskjed om at de måtte ordne dette selv.

Klager bestilte nye returbilletter hjem via Star Tours kundesenter og betalte for disse billettene. Star Tour kan ikke «bytte» flybilletter. Velger man å reise hjem på et annet tidspunkt enn avtalt, må billetter kjøpes og betales.

Klager hadde en avtale med Star Tour om et opphold på 14 dager på Sicilia og Villa Nettuno. De valgte selv å reise hjem tidligere, og Star Tour gir derfor ingen refusjon på reisen. Årsaken til dette står forklart i Vilklårene for pakkereiser som er utarbeidet av Reisebransjeseksjonen i VIRKE og Forbrukerombudet. Følgende står skrevet under punkt 2. i de nevnte vilklårene: <http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

2. Hva som omfattes av avtalen

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen i følge avtale mellom partene. Forøvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser.

Star Tour har tilbudt seg å refundere utlegget på 70 euro for sen utsjekking. Dette tilsvarer kr. 664 og kr. 400 for setene på flyet. Den delen av pakkereisen klager valgte å ikke benytte, gir Star Tour ingen refusjon for.

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.

Slik nemnda forstår saken gjelder klagen det faktum at det ikke var god mobiltelefondekning i den leiligheten klageren hadde. Klageren reiste med en 8 måneder gammel baby. Da babyen fikk utslett som klageren ville at en lege skulle se på, bød det på vanskeligheter å få tak i en, hovedsakelig fordi det etter klagerens fremstilling var så dårlig mobiltelefondekning at samtalen ble brutt mange ganger. Også resepsjonstelefonen fungerte dårlig. Etter dette følte klageren seg utrygg. Hva som var årsaken til utslettene er ikke oppgitt, ut over at legen/klageren anså det som en mulighet at det kunne være loppebitt.

Nemnda legger til grunn at ingen reiseoperatør garanterer for god mobiltelefondekning overalt i Syd-Europa. Dekningen vil også være avhengig av hvilken mobiloperatør man velger ha abonnement med.

Den som reiser med et lite barn må nøye vurdere om dette er sikkerhetsmessig forsvarlig. Selv den best utbygde guideservice fungerer ikke optimalt 24 timer i døgnet.

Den reisende må ta i betraktning at en pakkereise er et kollektivt standardisert tilbud til en kundegruppe med begrensede muligheter for individuell kundepleie. Etter nemndas syn fikk klageren adekvat assistanse. At hun fikk utgifter til hjemreise fordi hun valgte å reise hjem før tiden kan i denne situasjonen vanskelig belastes arrangøren.

Nemnda er enig med klageren i at hun selvsagt ikke skulle betale for sen utsjekk fra et rom hvor hun hadde betalt for et lengre opphold. Dette er senere refundert av arrangøren. Hvis det er slik at arrangøren fikk tilbakebetalt en sum fra hotellet da resten av oppholdet ble kansellert, skal også dette tilfalle klageren.

I mail av 14. desember 2016 opplyser klageren at Star Tour fikk tilbakebetalt alt som var innbetalt for hotellrommet den siste uken da det ikke ble benyttet. Det var årsaken til at hotellet krevde ekstrabetalt for sen utsjekking.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt det hun forhåndsbetalte til Star Tour for hotellrommet den uken det ikke ble benyttet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)
Gyrid Giæver (Forbrukerrådet)