

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold ved oppholdet på Si Kao, Thailand.

Dato

..

Saksnummer

108/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 78.731,-

Tidsrom: 040313 - 190313

Reisemål: Thailand, Si Kao

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold ved oppholdet på Si Kao, Thailand.

Klager har opplyst at de var 2 voksne og 3 barn og hadde bestilt familierom for 4 personer med ekstraseng. Hun mener de fint kunne ha klart seg med 2 dobbeltrom, men de ville spandere på seg litt luksus og valgte familierommet på grunn av privat basseng og eget barnerom. Det viste seg at familierommene ikke hadde dør imellom slik at man måtte ut på platting eller gjennom vanlig inngangsdør.

I informasjonen står det at rommene er knyttet sammen via verandadør.

Hun trodde da at det var mer skjermet. Slik det var, måtte man la døren stå ulåst, og hun ønsket ikke å ha ulåst dør til rom hvor barna lå alene. Det var heller ikke praktisk fordi det var løshunder der, som ikke lot seg jage bort til tross for at det ble tatt opp med hotellmanager og Star Tour. Før de skulle reise, ble de anbefalt å bestille fullpensjon. Den innebar «Dine Around», som betød at de kunne spise på alle spisestedene i området. Det viste seg å være feil. I tillegg til dette har klager bl.a tatt opp følgende:

Det var ekstremt stive priser på drikke, og SPA-behandlingen var dyr.

Generelt var det dårlige engelskkunnskaper. I reklamen var det vist at det var saccosekker på kinoen og ungene hadde gledet seg til det.

Det var ikke saccosekker der. Guidene var ikke til stede når de i følge informasjonen skulle være der. En utflukt de var med på, varte 2 t mindre enn den skulle.

Informasjonen sa at det skulle gå båt til Koh Kradan et par ganger om dagen, men den gikk bare en gang per dag. Klager ønsker refundert oppgraderingen til familierom med kr.30.000,- samt kompensasjon for den ekstra belastning de øvrige forhold medførte, totalt minimum kr.35.000,-.

Star Tour har anført at det ikke er grunnlag for prisreduksjon for familierommet.

Det har ikke vært tale om en oppgradering da det aldri har vært bestilt annet enn det familierommet som de fikk. Om dette står det skrevet følgende i hotellomtalen:

«Familierom for 4-5 personer som består av 2 dobbeltrom som forbindes via markterrassen (ingen dør mellom rommene innendørs), gratis internetttilgang og privat basseng». For ulempene ved at det var løshunder i området ved bassenget vil imidlertid Star Tour gi kr.1.000,- per person, tilsammen kr.5.000,-.

Når det gjelder «Dine Around» ble det gitt feil informasjon. Star Tour kompenserer dette med kr.4.500,-. Om SPA behandlingen var dyr, er en individuell oppfatning.

På nettsidene har Star Tour fremhevet at det er et luksuriøst spa.

Kinoen er i hotellets regi og Star Tour har ikke opplyst noe om saccosekker.

Som kompensasjon for at utflukten var kortere enn annonsert gir Star Tour kr.750,- Totalt tilbyr Star Tour etter dette kr.10.250,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har tatt opp på stedet de mangler hun mener foreligger. I dette tilfelle valgte kunden bevisst et familierom - etter eget utsagn fordi det hadde privat basseng og eget rom for barna.

Av hotellomtalen fremgår tydelig at det ikke er innvendige dører mellom rommene, men at de forbindes via markterrassen. Nemnda legger til grunn at klager fikk slikt rom som bestilt. Hennes misnøye synes dels å skyldes at hun trodde forbindelsen via verandadøren var mer skjermet enn den i virkeligheten var, og dels det forhold at de ble plaget av løshunder. For det siste har Star Tour tilbudt i alt kr.5.000,- i kompensasjon. Nemnda finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon på dette punkt. Når det gjelder den tilbudte kompensasjon for feilinformasjonen om «Dine Around» og for den forkortede utflukten, har klager i brev av 26. april opplyst at hun aksepterer den. Øvrige forhold som er tatt opp - manglende saccosekk i kinoen, dyr spa og dyrt drikke etc. - utgjør etter nemndas oppfatning ikke mangler ved reisen i pakkereiselovens forstand.

Nemnda finner etter dette den totale kompensasjon som er tilbudt passende.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.