

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig renhold og standard ved en uspesifisert reise.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

223/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig renhold og standard ved en uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en uspesifisert reise i kategori 2, rom med garanti for privat dusj/wc for to personer til Rhodos i perioden 02.07.15 - 09.07.15.

På rommet de fikk tildelt var toalettet ikke rengjort og madrassen var skitten og hard. Lakenet var ikke rent og håndklærne luktet surt. Lampen over speilet på badet var skakk og det var ikke noe å henge hånddusjen på.

Frokosten var begredelig og kaffen smakte ikke godt.

Ingen Star Tour-perm på hotellet før en av de siste dagene.

På reisemålet ble klager spurt om de ønsket å bytte hotell mot et gebyr på kr 2.000. Dette takket klager nei til. Star Tours guider tilbød seg ikke å se på forholdene på det rommet de fikk tildelt ved ankomst.

Klager har mottatt et reisegavekort pålydende kr 2.000, men i ettertid synes hun kompensasjonen er for lav og klager krever hele reisen refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Selv om man reiser uspesifisert skal leiligheten være rengjort ved ankomst og madrasser, håndklær og laken skal være i orden. Også dusjhode og lysarmatur skal være på plass.

Star Tour viser til rapporten fra reisemålet, vilkårene for uspesifiserte reiser og korrespondansen med klager.

Av korrespondansen fremgår det at klager har fått tilbud om en kontantutbetaling på kr 1.000 for blant annet for dårlig rengjøring. Ifølge Star Tour mottok de svar fra klager om at hun ville

bli fornøyd dersom hun fikk et reisegavekort til en verdi av kr 2.000. Star Tour imøtekom dette og klager har fått gavekortet tilsendt.

Den 17. august 2015 mottok Star Tour to nye e-poster fra klager der hun likevel ikke aksepterer gavekortet. Klager krever nå hele reisen refundert. Star Tour kan ikke imøtekomme dette kravet.

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.

Klageren har vedlagt bilder som blant annet viser hjørnet på en meget skitten madrass. Hun har også anført at leiligheten var skitten ved ankomst og at dusjhode manglet. Videre var det blant annet mangler ved lysarmatur.

Arrangøren har beklaget at leiligheten ikke var slik den burde være ved ankomst, og har tilbudt et prisavslag på kr 1.000 i kontanter, alternativt kr 2.000 i gavekort.

Nemnda er enig med klageren i at leiligheten led av mangler, også sett hen til at klageren reiste uspesifisert. Bostedene som tilbys gjester som reiser uspesifisert kan være svært enkle, men de skal være rengjort. Klageren betalte kr 8.582 for en ukes opphold for to personer, inkludert flyreise tur/retur Rhodos. Arrangørens tilbud om et gavekort på kr 2.000 utgjør i underkant av 25% av reisens pris, og antagelig det meste av hva hotellet kostet. Etter nemndas syn bør beløpet utbetales i kontanter.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 2.000.

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.