

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Rhodos.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

287/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 22.771,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Rhodos.

Klager bodde første uken på Atlantica Aegan Park. Bortsett fra at jacuzziene bare virket en dag, var alt bra. Andre uken var de på Sun Palace Resort.

Det svarte ikke til forventningene i forhold til prisen. Service, hygiene og mat var elendig. En stikk-kontakt hang ut av veggen, det var store glipper under utgangsdøren hvor kakerlakker kom inn, gulvvasken etterlot hår og støvresten, brannalarmen var tildekket med plaster, lampen var knekt, rommet lå under en ståltrapp hvor arbeidsfolk gikk til alle døgnets tider. Underholdningen hadde så høyt volum at de ikke kunne være på rommet. De tok kontakt med Star Tours guide, som forsøkte å hjelpe til med fly hjem og deretter med å skaffe annet hotell.

De fikk da tilbud om et rom på Aegan Park til 1100 euro per dag.

Det kreves kompensasjon for ulempene.

Star Tour anfører at deres guider ikke ble informert om problemene med jacuzziene på det første hotellet. Av hotellets opplysninger fremgår at det bare var en dag den ikke virket. Dette ble kompensert med en flaske vin og en middag for til sammen 48 euro.

Guidene ble heller ikke informert om problemene på det andre hotellet.

Star Tour har likevel tilbudt kr.1.000,-, eventuelt et rabattkort på kr.2.000,-, i kompensasjon på grunn av misforståelsen når det gjaldt flyttingen fra det første til det andre hotellet. Årsaken til at tilbudet ved en tilbakeflytting til Aegan Park var dyrt, var at dette var det eneste ledige rommet og av en annen kategori enn det de hadde den første uken. Mellomlegget skulle være 1575 euro.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når 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 forutsatt at gjesten melder fra om manglene snarest og på stedet.

Klager har i brev av 19/12 2012 bekreftet at de ble kompensert for jacuzziene og at den saken er ute av verden.

Når det gjelder det andre hotellet, er Star Tours anførsel at klager ikke tok opp manglene med guidene på stedet. Det fremgår imidlertid av logen for 22/9 kl.17.03 at «Guest called and wanted now to go home ... The reason is that they feel the holiday has been ruined». Senere samme dag: «Now they suddenly wanted to stay and was in a good mood again». At klager var i kontakt med Star Tour flere ganger fremgår også av utskrift av deres telefonlog. Nemnda finner på denne bakgrunn at det er sannsynliggjort at klager tok opp problemene med Star Tour på stedet.

De fleste av de forhold klager har tatt opp, må imidlertid anses å være av mindre alvorlig art. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.1.000,- per person.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.2.000,- inkludert de kr.1.000,- som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Karianne Haugom, 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.