

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder bl.a. innkvartering i feil leilighetstype, Gran Canaria.

### Dato

03.09.2013

### Saksnummer

63/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 39.100,-**

**Tidsrom: 090213 - 230213**

**Reisemål: Gran Canaria**

### Saken gjelder:

Saken gjelder bl.a. innkvartering i feil leilighetstype, Gran Canaria.

**Klager anfører at de bestilte reisen over telefon og fikk anbefalt Monte Feliz etter å ha forklart selgeren hva de ønsket. Hotellet svarte ikke til forventningene.**

Det ble opplyst at det skulle være barnevennlig med bamseklubb. Det stemte ikke. Første natten fikk de 1-roms leiligheter, mens de hadde bestilt 2-roms.

Rommet var dessuten lekk rundt vinduene, det ble kaldt om natten med lungebetennelse som resultat. Neste dag fikk de nye rom. Det ene hadde lekkasje og det andre manglet vann, noe som krevde rørlegger. Det var også maur på rommet, som derfor ble sprøytet, og flere tilfeller av kakerlakker. Etter klage fikk de tilbud om annet hotell mot å betale € 600. De ville imidlertid ikke betale for noe som var

Star Tours feil. De krever full refusjon av reisens pris.

**Star Tour har opplyst at det var en feil i deres system når det gjaldt adgangen til å delta i Bamseklubben for gjester på Monte Feliz. Dette ble imidlertid ordnet slik at barnet fikk være med. Det erkjennes videre at klagerne fikk feil leiligheter første natten.**

**Dette ble ordnet neste dag. Lekkasje og vannproblemene i de nye leilighetene ble ordnet innen rimelig tid. Maur og kakerlakker er vanlig i sydlige strøk og gir ikke grunnlag for prisavslag. Som kompensasjon for feil leiligheter første natten og vann- og lekkasjeproblemene har Star Tour tilbudt henholdsvis kr.1.200,- (alternativt gavekort på kr.2.000,-) og kr.1.450,- (alternativt gavekort på kr.3.000,-).**

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har fått kjennskap til problemene.

Det var i dette tilfelle bestilt to 2-roms leiligheter for henholdsvis 2 og 4 personer som reiste sammen under to forskjellige bestillingsnummer. Det er på det rene at de fikk tildelt feil leilighetstype ved ankomst. Feilen ble rettet opp neste dag.

Nemnda kan ikke se det sannsynliggjort at klagers sykdom var forårsaket av forholdene på rommet første natten. Det legges videre til grunn at problemene med vannet og lekkasje ble ordnet innen rimelig tid.

Når det gjelder klagepunktet om maur og kakerlakker, vil nemnda bemerke at dette er vanlig i sydlige strøk. Insekter bekjempes normalt med spraying, som ofte må gjentas. Det er ikke sannsynliggjort at maur og insekter i dette tilfelle forekom i et slikt ekstraordinært omfang at det ikke kunne bekjempes på vanlig måte.

Klager har også tatt opp at det ikke var a/c på rommene. Dette er imidlertid ikke en del av avtalen.

Når det gjelder internett som ikke virket, har nemnda forstått det slik at klager fikk tilbakebetalt det som var betalt for internett-tilgang.

Etter en helhetsvurdering har nemnda funnet at den kompensasjon Star Tour har tilbudt, er et passende prisavslag.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy 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.*