

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Las Palmas.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

71/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Destinasjon: Gran Canaria**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 44.500,-**

**Tidspunkt: 171211 - 311211**

### Saken gjelder:

Saken gjelder flyreise og hotellstandard, Las Palmas.

**Klager anfører at de ble bedt om å møte opp på flyplassen 2 t før ordinær avgangstid til tross for at flyet sto opplyst med flere timers forsinkelse. Utreisen ble forsinket med 3 t og de fikk ingen forpleining, men måtte kjøpe mat for kr. 746,-.**

Dette kreves refundert. Klager hadde bestilt laktosefri mat på flyet og på hotellet.

Det fikk de ikke. «Betalt mat på flyet» viste seg å være å kjøpe det som fantes i salgsvognen. Eneste lunsj uten gluten var potetgull og cola.

De hadde bestilt 4\* hotell, men ble plassert i et 3\* rom på hotellet.

Da de påpekte dette for guiden, ble de avkrevd 550 euro for oppgradering.

Rommet hadde lav standard, ytterdøren til et av rommene kunne åpnes uten nøkkel, det var kakerlakker og insekter, høyt støynivå fra underholdning 30 m borte.

Klager mener seg berettiget til 550 euro som kompensasjon for lav standard.

Klager hadde bestilt all inklusive og presisert at hotellet måtte ha laktosefri mat.

I den del av hotellet hvor klager måtte spise, ble det ikke servert slik mat.

De krever tilbakebetalt tillegget for halvpensjon med kr. 5.570,-.

Hjemreisen ble forsinket med 2,5 t. Ingen mat ble servert og de fikk heller ikke kjøpe mat. På grunn av forsinkelsen gikk barna glipp av slektens årlige barnefest på nyttårsaften.

De hadde bestilt denne reisen bl.a fordi Star Tours selger anbefalte fjellvandring på Kanariøyene. Star Tours lokale kontor sa derimot at det ikke fantes noen turveier på Gran Canaria og at slike bare var på Tenerife.

Klager har også en rekke bemerkninger til turoperatørens interne rutiner og dokumentasjon.

**Star Tour anfører at forsinkelsen på utreisen og hjemreisen ikke var av en slik varighet at det gir grunnlag for kompensasjon.**

Når det gjelder klagen på hotellklassifiseringen, beror det på en misforståelse.

Star Tours klassifisering er 4\* (eller SSSS), men hotellets egen klassifisering er at leilighetene er 3\* og suiteene 4\*. Klager har fått slik leilighet som bestilt etter Star Tours klassifisering.

Manglende laktosefri mat på flyet beklages, og det som er betalt for flymat refunderes i sin helhet med kr. 560,-. Laktosefri mat på hotellet ble servert i begge restaurantene. Hadde klager tatt dette opp med reiseleder, ville det ha blitt avklart.

Det er heller ikke registrert noen henvendelse til guiden om vandreturer på øya.

Det finnes imidlertid mange turmuligheter og flere fine vandringsturer i flott natur i innlandet og oppe i fjellene.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at den risende melder fra på stedet om eventuelle mangler.

Når det gjelder forsinkelsen på utreisen, 1 t og 51 min, følger det av pkt. 8 f) i Alminnelige vilkår for pakkereiser at hvis forsinkelsen medfører at oppholdet på reisemålet ikke forkortes med mer enn 8 t, anses forsinkelsen ikke som en mangel som gir grunnlag for prisavslag. Tilsvarende regler er lagt til grunn for hjemreiser. Forsinkelsene i dette tilfelle medfører derfor ikke rett til noen kompensasjon.

Når det gjelder hotellklassifisering, oppstår det tidvis misforståelse fordi hotellet selv og turoperatør har ulik klassifisering. Dette er uheldig, men nemnda må legge til grunn at Star Tour har solgt hotellet som et 4\* hotell i henhold til egen klassifisering, og dette må være avgjørende i forhold til avtalen mellom partene.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at opplysningene om vandreturer innebærer noen mangel i forhold til avtale og forutsetninger. Det er et faktum at det finnes gode muligheter for vandreturer - noe som ble bekreftet i SMS/e-post kommunikasjon mellom klager og Star Tours

guide og hvor sistnevnte opplyste at hun ikke hadde karter, men at slike muligens kunne fås på turistkontoret i Puerto Rico.

Det må tilføyes at Star Tour her ikke har solgt en vandringstur, og slike turer var ikke en del av pakkereisen og avtalen mellom partene.

Fordi det ikke var laktosefri mat på flyet, har Star Tour tilbudt å refundere hele beløpet som ble betalt for flymat for alle 4 som reiste sammen.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at det er grunnlag for noen kompensasjon utover dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon utover det som er tilbudt av Star Tour.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*