

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Los Christanos, hotel Cristian Sur, 1. - 15. Mars 2011. Krav om refusjon av reisens pris grunnet overbooking m.v.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

131/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 16.566

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Los Christanos, hotel Cristian Sur, 1. - 15. Mars 2011.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet overbooking m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Ved ankomst Tenerife ble klagerne informert om at hotell Christian Sur var overbooket og at klagerne måtte bo på et annet hotell fra 1. - 4. mars.

Star Tour burde ha informert om dette tidligere. Klagerne ble innkvartert på hotell Tenerife Sur. Ved innsjekkingen ble klagerne lovet at de kunne få bo der hele ferien.

Dag to fikk klagerne beskjed om at de måtte flytte til hotell Cristian Sur den 4. mars.

Klagerne fikk etter hvert mistanke om at leiligheten de flyttet inn i på hotell Cristian Sur var privateid. Leiligheten var skitten og hadde flere mangler.

Klagerne tok ikke disse problemene opp med Star Tour før ved slutten av oppholdet. Dette skyldtes at det tok flere dager før klagerne fikk bekreftet av hotellet at de bodde i en privat leilighet, tross mistanke og flere henvendelser til hotellet. Uansett visste klagerne at det var de som fikk problemet ved at de igjen måtte pakke og flytte, alternativt at de måtte akseptere å bli boende mens det ble reparert, supplert manglende utstyr og rengjort. Det er ikke slik man skal feriere.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refundert reisens pris eller ny reise.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour beklager at leiligheter Cristian Sur var overbooket. Verken Star Tours personale på reisemålet eller Star Tour i Norge var informert om dette.

Klagerne bodde først fire dager på Tenerife Sur. De fikk deretter flytte til det bestilte hotell. Star Tour ble ikke informert om at det var mangler ved den tildelte leilighet på Cristian Sur. Star Tour fikk således ikke anledning til å avhjelpe mangler.

Forholdet gir da ikke rett til prisavslag i ettertid.

Star Tour har tilbudt klagerne et prisavslag på 2.470 kroner for overbookingen og for ulempen klagerne ble påført ved å flytte.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp med turarrangør på reisemålet, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ved ankomst ikke ble innkvartert på avtalt hotell. Dette skyldtes overbooking fra hotellets side.

Nemnda legger til grunn at Star Tour først ble informert om dette kort tid før klagerne ankomst.

Star Tour kan således ikke lastes for ikke å ha informert klagerne tidligere.

Mangelen ble søkt avhjulpet ved innkvartering på hotell Tenerife Sur.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette hotellet har samme klassifisering som Christian Sur, og at hotellene ligger rett ved hverandre. Avhjelpen synes således i det vesentlige tilfredsstillende.

Star Tour har tilbudt klagerne et prisavslag på kr 2.470 for overbookingen og ulempen med å måtte flytte etter fire dager. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette for dette forholdet.

Det var i følge klagerne en rekke mangler ved den tildelte leilighet på Cristian Sur. Klagerne tok ikke disse manglene opp med Star Tour før kort tid før avreise.

Star Tour fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene.

Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol 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.