

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotell som var stengt, Mexico.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

29/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 23.900,-

Tidsrom: 101212 - 251212

Saken gjelder:

Saken gjelder hotell som var stengt, Mexico.

Klager anfører at de hadde bestilt 3-mannsrom ved strand og med egen balkong med havutsikt og all inklusive på et sentralt beliggende hotell. Ved ankomst fikk de beskjed om at hotellet var stengt. De ble plassert på et annet hotell, hvor de fikk rom uten balkong og 2 senger som var 120 cm. Hotellet lå også usentralt.

De ga beskjed til reiseleder om at dette var uakseptabelt.

Dagen etter greide Star Tour fortsatt ikke å skaffe tilfredsstillende alternativ.

På dag 3 fikk de tilbud om å flytte til Palm Beach.

Der var det ikke balkong og ekstrasinger på 120 cm, stranden var møkkete like ved et kaianlegg. Dag 4 ble det fortsatt ikke ordnet opp, men klager fant da selv frem til et alternativ - Oasis Grand Cancun. Her fikk de ingen havutsikt og to av de tre reisende måtte dele seng selv etter flere henvendelser til resepsjonen om ekstrasing.

På dag 5 fikk de ekstrasing og måtte selv oppgradere for egen regning for å få tilgang til alle restauranter og barer. Hotellet lå forholdsmessig usentralt med dusj som ikke virket og med mugglukt og lekkasje.

Klager mener kompensasjonen bør være 100 % på grunn av mangel på informasjon før reisen, tapte feriedager, utlegg til telefon og oppgradering.

Star Tour erkjenner at det har vært en beklagelig glipp i rutiner. De hadde ikke fått beskjed om at det bestilte hotellet ikke var ferdigstilt og fikk derfor ikke informert om dette. Den stedlige representanten valgte i stedet å oppgradere til et 5* hotellalternativ. Beliggenheten av dette var ikke slik som det bestilte hotellet.

Star Tour har tilbudt kr.6.000,- i kompensasjon.

Nemnda bemerker:

En reise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Hvis det foreligger vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan avtalen heves.

I dette tilfelle foreligger det en mangel ved reisen i og med at det bestilte hotell ikke var tilgjengelig. Det er opplyst at hotellet hadde vært stengt siden september.

I og med at bestillingen gjaldt en reise i desember, har det åpenbart foreligget en alvorlig svikt i de interne rutiner.

Mangelen ble forsøkt avhjulpet ved at kunden fikk alternativt hotell.

Det var beliggenhetsmessig ikke i samsvar med bestillingen og hadde heller ikke balkong. Etter et nytt bytte fikk de hotell som heller ikke hadde balkong.

Etter enda et bytte endte de opp med et hotell uten havutsikt, som de hadde bestilt, men så vidt forstås var dette hotellet beliggenhetsmessig og ellers i det alt vesentlige som det bestilte hotellet. Nemnda forstår det slik at klager bodde der fra og med dag 5 og resten av toukers oppholdet.

Nemnda finner ikke grunnlag for at avtalen skal heves og at det skal gis full refusjon av reisens pris. Etter en helhetsvurdering har nemnda imidlertid kommet til at halve reisens pris bør refunderes med kr.12.000,-. Nemnda har lagt vekt på den alvorlige brist i rutineene som gjorde at klager ikke fikk beskjed om at hotellet ikke var tilgjengelig - og ikke hadde vært det på lang tid - samt de stedlige representanters svake håndtering av saken og mislykkede forsøk på å avhjelpe mangelen på en tilfredsstillende måte.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.12.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, 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.