

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

### Dato

03.09.2013

### Saksnummer

78/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 17.041,-**

**Tidsrom: 130113 - 270113**

**Reisemål: Tenerife**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

### Klager anfører at de hadde bestilt leilighet med bassengutsikt og stor ballkong.

De fikk først tildelt leilighet med liten ballkong, men etter klage fikk de byttet til en som lå i 1.etg. med terrasse. De hadde gitt uttrykk for at de ville ha leilighet i 2. eller 3.etg. Under verandaen og soverommet lå det et maskinrom hvor motor og vifte stoppet og startet hvert 5.minutt hele natten. Renholdet i leiligheten var elendig.

Resultatet ble masse insekter som kom opp rundt oppvaskbenken.

Vaskedamen sprayet noe som luktet forferdelig. Det var også problemer med lyset og sikringen, kontaktene på kjøkkenet og utelampen. Etter noen dager fikk de småkrypene også på badet og soverommet. De ble da tilbudt annen leilighet, men den var på baksiden av hotellet mot en trafikkert vei. De avslo derfor tilbudet.

De krever full refusjon av reisens pris med kr.17.401,-, økonomisk godtgjørelse for alt arbeidet de måtte gjøre på hotellet og etter hjemkomst på grunn av insektproblemet, og forbeholder seg rett til å kreve utgifter refundert i forbindelse med fremtidige legebesøk.

## **Star Tour har vist til at ønskemål om en bestemt beliggenhet blir videreformidlet til hotellet, men kan ikke garanteres. Dette fremgår av billetten.**

Klager hadde imidlertid bestilt og betalt for ballkong, som de ikke fikk.

Tillegget for det tilbakebetales derfor. Når det gjelder renhold, har Star Tour henvist til forhåndsinformasjonen på nettsidene. Star Tours stedlige representant har for øvrig ikke mottatt noen henvendelse fra klager hverken om rengjøring eller om viften som laget støy. Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr.4.800,- eller et gavekort på kr.6.000,-.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger på nettet og i katalog inngår som 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 kunden melder fra på stedet og så snart som mulig.

For enkelte forhold er det naturlig at kunden i første omgang tar opp problemet med hotellet, men hvis det ikke fører frem, må turarrangør lokale guide informeres.

I dette tilfelle må det legges til grunn at enkelte av de forhold som nå er tatt opp i klagen, ikke ble tatt opp med Star Tour på stedet, bl.a. at det var støy fra en vifte utenfor veggen. Det er imidlertid på det rene at det foreligger en mangel ved reisen i og med at klager ikke fikk leilighet med ballkong, som var en del av avtalen.

Videre finner nemnda det sannsynliggjort at insektplagen i dette tilfelle har vært av et større omfang enn det man normalt må regne med i sydlige strøk.

Star Tour har tilbudt som samlet kompensasjon kr.4.800,- i kontanter eller et gavekort på kr.6.000,-. Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

### **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.*