

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Yildiz, 31. august - 15. september 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

217/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 8.800

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Yildiz, 31. august - 15. september 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne fikk tildelt var svært lite. Kjøleskapet var i ustand.

Det var også telefonen.

Klagerne fikk bytte rom etter noen dager. Også her var kjøleskap og telefon i ustand.

Kjøleskapet ble reparert etter fire dager. I baderomstaket var det muggsopp.

Bassenget var gjengrodd med grønske, og til tider fløt søppel rundt. Bildene som er gjengitt i Star Tours katalog er ikke i nærheten av den opplevelse klagerne hadde.

Klagerne krever refundert reisens pris eller ny reise.

Det vises førøvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour sier seg lei for at leiligheten klagerne ble tildelt på hotellet ikke var som avtalt.

Klagerne tok ikke problemene opp med Star Tours representanter på reisemålet. Star Tor fikk således ikke mulighet til å tilby klagerne en annen leilighet eller et annet hotell.

Star Tours mål er at eventuelle feil og mangler skal rettes innen rimelig tid i løpet av oppholdet på reisemålet. I følge alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 a), kan mangler gi rett til prisavslag, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet.

Star Tour finner av denne grunn ikke å kunne imøtekomme klagerne krav.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. 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. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt 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.

Har pakkereisen vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake, jf. 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 på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Star Tour etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning.

Star Tour fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Eventuelle mangler gir da ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken: >

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.