

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder blant annet klage på hotellstandard på Gran Canaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

13/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: -,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder blant annet klage på hotellstandard på Gran Canaria.

**Klager anfører at de ikke fikk noen informasjon på bussen fra flyplassen, men bare en brosjyre. Ved innsjekkingen var det ingen som snakket forståelig engelsk slik at heller ikke der fikk de noen informasjon.**

Det var også mangler i leiligheten - kaffetrakter var gammel og skitten, og de måtte be om renhold av leiligheten. Dusjen virket ikke som den skulle.

De ønsket ikke å benytte seg av tilbud om å bytte hotell fordi halve ferieuken var gått.

De krever kr.2.000,- i erstatning per person.

### **Star Tour har anført at deres rutine er å utlevere brosjyrer på bussen.**

Hvis guide ikke er på bussen, spilles også en CD med informasjon.

Det har ikke vært mulig å finne ut om det i dette tilfelle har vært en svikt i rutinene, men uansett har klager fått utlevert kart, telefonnr til servicekontoret, restaurant-tips og info om Gran Canaria. De fleste i resepsjonen på hotellet snakker brukbart engelsk, men ikke rengjøringspersonalet.

Klager tok kontakt med Star Tour først den 15. november. Da ble kaffetrakter byttet ut, rengjøring foretatt og dusjen reparert. Klager fikk også tilbud om å bytte hotell.

Det ville de ikke, men krevde i stedet kr. 3.000,- i erstatning.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at den reisende gir beskjed om det som måtte være av mangler.

Når det gjelder informasjon på bussen og ved innsjekkingen i dette tilfelle, kan ikke reklamasjonsnemnda se at opplysningene fra klager er av en slik art at det foreligger noe brudd på avtale eller forutsetninger. Det skriftlige materiale som ble utlevert og telefonnr til Star Tours servicekontor må anses som tilstrekkelig i forhold til det som en reisende må kunne forutsette å motta ved ankomst.

Når det gjelder forholdene i leiligheten, tok klager først kontakt med Star Tour på oppholdets 4.dag, den 15. november. Star Tour fikk dermed ikke mulighet til å avhjelpe manglene før dette. Da ble kaffetrakter byttet ut og dusjen ordnet og det ble foretatt rengjøring. Klager ble også tilbudt å bytte hotell.

Reklamasjonsnemnda har på denne bakgrunn kommet til at Star Tour har gjort det som var mulig for å avhjelpe manglene på en tilfredsstillende måte når de først ble informert om problemene. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det gis noen erstatning.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, 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.*