

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

### Dato

..

### Saksnummer

72/10

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 11.041

### Saken gjelder:

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Los Gigantes, leiligheter Barceló Varadero, 13. - 20. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet trafikkstøy m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk rom ut mot en meget trafikkert hovedvei. Det var så mye støy at det ikke gikk an å prate sammen ute på terrassen. Det var også sjenerende eksos der. Om natten våknet klagerne mange ganger pga mye støy fra gaten.

Det fremkommer ikke av prospektet at det er en sterkt trafikkert vei utenfor.

Rommet var meget slitt og skittent. Toalettet virket ikke. Sengene lignet på feltsenger og var veldig vonde å ligge på.

Klager klaget til resepsjonen samme kveld, men fikk til svar at det ikke var noe annet ledig rom. Klager kontaktet Star Tour neste morgen. Hun fikk til svar at det ikke var noe rom nå før gjester hadde flyttet ut og rommet var vasket.

Klager spurte når rommet var klart og fikk til svar at de måtte komme tilbake om ettermiddagen. Da klager kom tilbake kl 1645 fikk hun beskjed om at det ikke var noe ledig rom fordi alt var bortleid igjen. Han i resepsjonen sa at han hadde forsøkt å få tak i klagerne, men hadde ikke lyktes. Klagerne satt utenfor ved bassenget.

Om kvelden spiste klager middag på hotellet. Hun ble matforgiftet og de neste dagene og nettene tilbrakte hun med sterk diaré og oppkast på et toalett som virket av og til.

Star Tour hevder at de forsøkte å ringe klagerne. Klagerne kan ikke huske at noen har forsøkt å ringe dem.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000 eller et gavekort på kr 3.000.

Klagerne synes dette er for lite for en ødelagt ferie.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Det fremkommer av Star Tours informasjon om hotellet at trafikk i nærheten er forstyrrende. Det fremkommer også av katalogen at renholdet er enkelt, og at sengene kan være mykere eller hardere enn vi er vant med hjemme.

Star Tours reiseledere var av den oppfatning at klagerne hadde fått bytte leilighet til

F blokken. I følge loggen forsøkte Star Tours reiseledere å kontakte klagerne den 16. mars midt på dagen, på ettermiddagen og på kvelden.

Ettersom reiselederne ikke hørte mer fra klagerne gikk de ut av at klagerne var fornøyd i den nye leiligheten. Det er leit at klagerne ikke tok ny kontakt med reiselederne slik at reiselederne kunne undersøkt muligheten for å flytte til et annet bosted.

Star Tour har etter en helhetsvurdering valgt å tilbakebetale kr 1.000 per person, alternativt et gavekort på kr 3.000.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremkommer av Star Tours informasjon om hotellet at «Trafikk og restauranter i nærheten forstyrrer». Klagerne måtte etter dette være forberedt på å kunne bli tildelt en leilighet der trafikken forstyrrer. Klagerne har opplyst at trafikkstøyen var så sterk at man ikke kunne prate sammen på terrassen. De våknet også mange ganger om natten pga støy fra gaten. Star Tour har ikke bestridt klagers opplysninger.

Nemnda legger etter dette klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er enig med klager i at denne trafikkstøyen var mer sjenerende enn hun hadde grunn til å forvente ut fra katalogens opplysninger.

Star Tour har heller ikke bestridt klagers opplysninger om at det var feil på toalettet. De har heller ikke bestridt at leiligheten var skitten.

Nemnda legger etter dette klagerens opplysninger til grunn.

Klagerne fikk således en mangelfull leilighet.

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.

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.

Klagerne tok problemene opp med hotellet og Star Tour, og nemnda forstår det slik at det ble avtalt at klagerne skulle få bytte leilighet. Nemnda legger videre til grunn at klagerne ikke fikk ny leilighet til tross for at dette var avtalt. Etter nemndas vurdering burde klager da ha henvendt seg på nytt til Star Tour, slik at de kunne ha sørget for at et bytte ble gjennomført. Ved ikke å ta ny kontakt med Star Tour, avskar klager Star Tours mulighet til å avhjelpe problemet, i det Star Tour uten ny henvendelse fra klagerne måtte kunne gå ut fra at problemene var blitt løst.

Det fremkommer for øvrig av Star Tours log at de forsøkte å ta kontakt med klager, men at de ikke fikk noe svar.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at manglene ikke gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag, og finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **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

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*