

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på standard/størrelse på hotellrom, Side, Tyrkia.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

305/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 6.522,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på standard/størrelse på hotellrom, Side, Tyrkia.

Klager anfører at det dobbeltrommet de fikk var altfor lite til at de kunne bo 2 voksne og 2 barn (3 år og 1 år). De hadde bestilt et dobbeltrom for 2-3 personer, men det var ikke tilstrekkelig plass til både en vanlig ekstrasing og en babyseng. Som ekstrasing til 3-åringen måtte de bruke reisesengen til babyen og for babyen en reiseseng de lånte fra hotellet. Med koffertene stående ved sengeenden for å ha adkomst til bad og ballkong hadde de bare 40 cm å bevege seg på. Det manglet også minibar som det etter beskrivelsen skulle være.

Etter møte med Star Tours representant fikk de bare tilbud om et dyrt hotell 7 km utenfor Side. I stedet valgte de å flytte inn på hotellrommet klagers mor hadde på et annet hotell.

Star Tour anfører at det fremgår av nettsiden at hotellet er klassifisert som SS og at det er enkle dobbeltrom for 2-3 personer. Det er fullt mulig å ligge 2 personer i den ordinære dobbeltsenga og en person i ekstrasing, samt en «infant» på et slikt rom, men da må man belage seg på at det blir trangt. Det var et slikt rom klager bestilte og fikk. Minibar manglet ved ankomst, men ble plassert der senere.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

I dette tilfelle bestilte klager et dobbeltrom med ekstrasing for barn og baserte seg på å ha den minste på 1 år i babyseng. Det fremgikk klart av hotellbeskrivelsen at det var tale om enkle rom for 2-3 personer. Klager måtte da etter nemndas oppfatning være forberedt på at det ville kunne bli meget trangt med både ekstrasing og en babyseng. Etter nemndas syn har klager fått det som ble bestilt, og ønsker man i et slikt tilfelle å bytte rom eller oppgradere, må man selv betale eventuell prisdifferanse.

Når det gjelder den manglende minibar, forstår nemnda det slik at den antagelig ble plassert på rommet etter at klager flyttet ut, som så vidt forstås var allerede dag 2.

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

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.