

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke var barnevennlig og heisen var for smal til barnevognen.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

267/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke var barnevennlig og heisen var for smal til barnevognen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne, 1 barn på 5 år og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet for 4 personer med balkong på Dionysos, Ixia, Rhodos i perioden 08.08.15 - 23.08.15.

Klager valgte Dionysos fordi Star Tour fremstilte hotellet som et «familiefunn» hotell antok klager at dette var et familievennlig hotell. Men klager har aldri vært på et mindre barnevennlig hotell.

Klager hevder at problemet med TV-en ble tatt opp med Star Tours representant. At det ikke er plass til barnevogner i heisene mener klager er et problem som ikke kunne fikses av Star Tour fordi resepsjonen opplyste at alle tilsvarende leilighetene i 1. etasje var opptatt.

Klager ønsket å bytte hotell og betalte kr 12.800 til Star Tour for å flytte til Hotell Atlantica Aegean Park som var det eneste alternativet som var ledig.

Klager krever et prisavslag på kr 12.783.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager tok ikke opp ulempen med heisen, problemene med tv'en og at de syntes madrassene var harde med Star Tours stedlige representanter:

Star Tours medarbeidere bekrefter at de fikk kjennskap til at klager reagerte på at ungene ikke fikk danse og være aktive mens underholdningen pågikk. Dette ble formidlet til hotellets resepsjon. Kveldsunderholdningen er et arrangement hvor samtlige gjester kan la seg underholde av det som foregår på scenen. Under denne tiden ønsker hotellet at gjestene

sitter i ro da det foregår servering etc. Barna kan danse og være aktive på de fleste andre områder på hotellet - men ikke akkurat i barområdet når underholdningen foregår. Star Tour kan ikke annet enn å beklage at klager er misfornøyd med dette. Generelt kan ethvert hotell kan ha interne regler uten at dette blir en mangel som berettiger til prisavslag på en pakkereise. Star Tour har ikke tidligere mottatt klager eller reaksjoner på dette fra andre gjester boende på Dionysos, men de har notert klagers oppfatning av dette.

Star Tour har forståelse for at klager valgte og ønsket å ta med barnevognen til rommet, og at klager ønsket å flytte på parasollene.

Når det gjelder madrassen kan disse være både hardere og mykere enn hva man er vant til hjemmefra, noe Star Tour informerer om på startour.no. Videre skriver klager at tv-en på rommet ikke fungerte. Rapporten fra reisemålet viser at klager ikke har vært i kontakt med guidene i forbindelse med tv-en.

Når det gjelder heisen som var for liten til barnevognen forstår Star Tour det praktiske problemet rundt dette. Samtidig nevner de at størrelsen på en heis generelt ikke opplyses om under hotellbeskrivelsen. Det opplyses kun om det finnes heis eller ikke. På Dionysos er det en heis i hvert hotellbygg og det er 3 hotellbygg. Heisene har følgende størrelse: 100x98x210, 110x90x205, 98x90x205. Star Tour anser ikke at det er en mangel om barnevognen ikke fikk plass i heisen, men forstår at det kan være er upraktisk.

Star Tour har hatt gjester på Dionysos frem til og med 28.09.15. Star Tour kontrakterer og avslutter sesongen på ulike datoer med de forskjellige hotellene av ulike årsaker. Dionysos er et hotellanlegg som er godt likt blant Star Tours gjester, og scorer 8,6 av 10 på Star Tours kundebarometer.

Star Tour har tilbudt klager et reisegavekort på kr 600.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Klageren har i fem kulepunkter oppgitt det han klager over. Etter pakkereisenemndas syn må en reisende så godt som mulig følge hotellets interne regler. På store hoteller er det til enhver tid gjester med forskjellig preferanse. Noen vil føle seg forstyrret av dansende barn når det er fellesunderholdning på kveldstid. Regler om flytting av parasoller har antagelig med orden og generell fremkommelighet ved bassengområdet å gjøre. At heisen var for trang

til en barnevogn er kjedelig, og er noe arrangøren burde ha opplyst om. Det fremgår av det vedlagte billedmaterialet at det var anvist plass til oppbevaring av vogner. Harde madrasser kan være ubehagelig. Likeledes er det kjedelig at tv-en ikke fungerte. Hvorvidt disse tingene er tatt opp på en måte som gjorde det mulig å få dem rettet, er partene uenige om.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det bør gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.800.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 2.800.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.