

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. sopp/mugg og dårlig hotellstandard på en uspesifisert reise.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

118/16P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. sopp/mugg og dårlig hotellstandard på en uspesifisert reise.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med uspesifisert innkvartering, kategori 1, rom uten garanti for privat dusj/wc i Phuket i perioden 15.03.16 - 31.03.16.

Klager ble innkvartert på Hotel Grand City i Khao Lak.

Klager bemerker følgende:

Klager spurte om mulighet til å bytte hotell og fikk til svar at det var vanskelig og dyrt. Star Tours representanter skulle se på saken og kontakte klager igjen. Neste dag ble badet vasket med klor og hengt opp dusj, men sopp og mugg ble ikke borte. Den 3. dagen kontakte klager Star-Tour igjen og fortalte at problemet ikke var løst.

Klagers datter er allergisk og klager var redd at hun skulle bli syk av sopp/mugg.

Klager skriver at den svenske Star-Tour representanten sa at når de kjøpte en uspesifisert reise, så hadde de ikke krav på noe. Klager måtte akseptere rom uten vindu samt sopp og mugg var beskjeden hun fikk. Rommet ble rengjort på nytt. De måtte forlate rommet i 7 timer og da de kom tilbake så badet bra ut. Men neste dag var soppen der igjen da de ikke hadde rengjort badet, men ført på et tynt lag med sparkel over soppen.

Klagers datter reagerte på soppen og fikk problemer med luftveiene, hodepine og var mye trett.

Turen de hadde gledet seg til viste seg å bli et mareritt. De måtte bo under helsefarlige forhold og fikk ikke den hjelpen de skulle hatt.

Klager krevde først et prisavslag på kr 8.000. Deretter har hun informert Star Tour om at hun kan godta to reisegavekort på kr 2.000 per kort.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Star Tours medarbeidere i Thailand har informert om at de den 17. mars ble kontaktet om flekkene rundt vasken og at dusjen sprutet vann på toalettet. En av deres representanter var med for å se på rommet. Reiselederen er bestemt på at de svarte prikkene hun så rundt vasken ikke var mugg, men skitt. Resepsjonen ble varslet og baderommet ble rengjort samme dag. Da guiden inspiserer rommet på nytt, var flekkene fortsatt ikke fjernet. Dette ble imidlertid løst den 18. mars og flekkene var fjernet.

Dusjen var en hånddusj og ved bruk av denne måtte klager ta den ut av stativet den satt i. Star Tours guide forklarte hvordan den skulle brukes da klager informerte om at dusjen sprutet.

Star Tours guider på reisemålet mottok ikke beskjed om klagers misnøye med lyset på rommet, vannet som luktet kloakk og kraner som gikk tett. De ble heller ikke informert om at klagers datter fikk en allergisk reaksjon.

Star Tour ønsker så langt det er mulig å rette opp i eventuelle feil og mangler i løpet av oppholdet. Forutsetningen er at turoperatørens reiseleder blir kontaktet. Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereise pkt. 8.2., kan mangler gi rett til kompensasjon, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet på reisemålet. Vilkårene fremgår på klagers billett og på Star Tours nettsider:

<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-charterreiser/>

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på kr 500 per person, totalt kr 1.000 eller et reisegavekort på kr 2.000.

Årsaken til at Star Tour avviser klagers krav om et høyere prisavslag, er at deres representanter skriver at det ikke var mugg, og at avhjelpen kom og ble løst innen rimelig tid.

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.

Nemnda har gjennomgått dokumentene og de tilsendte bildene. Når det gjelder spørsmålet om det som er avbildet i fugene er mugg eller skitt, står påstand mot påstand.

Når man reiser uspesifisert på aller rimeligste alternativ, utgjør flybillettprisen størsteparten av reisens pris. Hotelldelen er da nødvendigvis av svært enkel standard. Thailand er et land med høy luftfuktighet, og hvis et bad ikke har avlufting antar nemnda at det lett oppstår mugg. Det er imidlertid beskrevet at badet ble vasket ned med klor, som er et virksomt middel

mot muggsopp. Hvis flekkene ikke forsvant etter en slik behandling, er det etter nemndas syn uvisst hva som egentlig forårsaket flekkene.

Det fremgår av en relativt omfattende klageprotokoll at klageren mot et vederlag fikk tilbud om å flytte til et annet hotell allerede 18. mars 2016. Det fremgår videre at klageren den 19. mars lovet å komme tilbake til saken. Den 21. mars kontaktet klageren arrangøren igjen for å opplyse om at de ikke ønsket å flytte, og at de ville flytte på egen hånd.

De øvrige klagepunktene, skittent vann etc., ble ikke tatt opp på stedet. Arrangøren ble da ikke gitt mulighet til å avhjelpe disse. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe dem, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det prisavslaget som er tilbudt av arrangøren utgjør et passende beløp for de påførte ulempene.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørle, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, 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.*