

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Diverse problemer med hotellet.

Dato

..

Saksnummer

29/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 27.114.-

Tidsrom: 201213 - 271213

Saken gjelder:

Diverse problemer med hotellet.

Klageren hevder at de fikk dårlig service på hotellet. Det var ingen til å hjelpe med bagasjen da de ankom. Det var for få ansatte i resepsjonen, hvilket førte til en konstant kø av gjester. Det var maur på badet og noe klageren mener var en kakerlakk i maten i spisesalen. Bartenderen kunne ikke blande drinker.

Det var stadig lyssvikt på tennisbanen og det var svikt i dørkortsystemet i 2 ½ dag.

I det hele tatt ble ferien en stor skuffelse, slik som beskrevet i et 12 siders klageskriv.

Klager krever å få tilbake halvparten av kostnadene av turen, ettersom ferien ble ødelagt.

Star Tour AS har innhentet informasjon fra reisemålet. Det fremgår av denne at det var svikt i strømtilførselen til hotellet i deler av den perioden klageren ferierte der. Det var nok årsaken til lysfeilen på tennisbanen og til at nøkkelsystemet i perioder ikke virket. Star Tour beklager problemene med maur og kakerlakker.

Det er imidlertid vanlig med slike insekter i sydlige strøk. Som oftest blir dette bekjempet med spraying, hvilket var tilfelle også i denne saken. Star Tour ønsker å opplyse at de ikke tidligere har fått noen klager på dårlig mat eller insekter i maten på dette hotellet.

Det vises til rapport fra reisemålet. Klageren ble tilbudt en kompensasjon, som hun syntes var alt for liten. Star Tour har som et engangstilfelle tilbudt kr 4.000,- som prisavslag eller kr 5.500,- i reisegavekort.

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.

Etter å lest gjennom klagen, kan nemnda ikke se at klagerens reise til Kanariøyene lider av noen mangel. Når det gjelder avstanden til resepsjonsområdet, fremgår det reisevilkårene at gjestene ikke er sikret noen spesiell romplassering. Det hotellet klageren valgte er et stort hotell, og det medfører at det kan være avstand fra rommet og til resepsjonsområdet. At man fant insekter på rommet er selvsagt beklagelig, men ikke uvanlig i sydlige strøk. Straks klageren påpekte problemet ble det så vidt det opplyses i klagebrevet tatt hånd om på en adekvat måte. At klageren mener å ha funnet et insekt i maten i spisesalen er ikke akseptabelt. Det høres imidlertid ut til, på bakgrunn av beskrivelsen av spisesal og servicegrad - blant med egen kokk til stede -, at det kan ha vært et beklagelig sammentreff av uheldige omstendigheter.

Det er videre uheldig at strømtilførselen til hotellet i perioder var ustabil. Det var antagelig årsaken til at køen i resepsjonen var lang og til at lysforholdene var ustabile på tennisbanen. Det er imidlertid ikke mulig å ha en generell bemanning som tar høyde for slike uforutsette hendelser.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å gi prisavslag ut over det som er tilbudt av reiserarrangøren.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag ut over det som er tilbudt fra Star Tour AS, nemlig kr 4.000,- i kontantavslag, alternativt kr 5.500,- som reisegavekort.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Marianne Delbekk, 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.