

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Thailand, Phuket, Patong, hotell Millennium Resort, 30. desember 2010 - 14. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende fasiliteter.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

105/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 41.216

Saken gjelder:

Reise til Thailand, Phuket, Patong, hotell Millennium Resort, 30. desember 2010 - 14. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende fasiliteter.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotell Millennium Resort var ved bestillingen markedsført på nett med «Utendørs- og innendørs basseng, balkong, badstue, restaurant, helsestudio, Jacuzzi, minimarked, frisør, Spa og massasje.

Ved ankomst ble klagerne innlosjert på Millennium Resort Beachside - et åpenbart forretnings- og konferansehotell uten ovennevnte fasiliteter.

Klagerne ringte umiddelbart til Star Tours lokale kontor og ga uttrykk for at de trolig var plassert på feil Millennium-hotell og skulle vært på Millennium Resort Lakeside 300 meter unna. Klagerne fikk til svar at Lakeside var fullt, og at de var plassert i henhold til bestillingen.

Klagerne kunne benytte seg av fasilitetene som fantes på Lakeside.

Hotellet ligger ca. fem minutters gange fra Beachside (ca. 300 meter) på offentlig vei med stor trafikk av biler og folk.

Oppholdet ble en skikkelig nedtur. Klagerne krever prisavslag.

Star Tour har i ettertid endret presentasjonen av hotellet på nettet.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour har ikke mottatt reklamasjoner fra andre kunder om at hotellet var feil beskrevet på startour.no, men nettsidene har blitt rettet opp slik at det nå fremgår at hotellet består av to deler med felles fasiliteter.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Ved klagers bestilling av reisen fremgikk det ikke av Star Tours hjemmesider at hotellet består av to bygninger. Klager måtte således kunne gå ut fra at de fasiliteter som var angitt befant seg i den bygning de skulle bo i. Dette var ikke tilfelle, noe som må anses som et avvik fra det avtalte.

Mangelen ble ikke rettet opp, og klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til 6 000 kroner. Ved vurderingen av prisavslagets størrelse har nemnda tatt i betraktning at klagerne kunne anvende fasilitetene på

Lakeside. Dette var etter nemndas vurdering fullt praktisk mulig, selv om nemnda ser at det ikke var noe fullgodt alternativ.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 6.000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, 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.