

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Playa Feliz, 13. - 27. april 2011. Krav om prisavslag grunnet maur.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

169/11

Tjenesteyter

Star Tour

Klager: X

Turarrangør: Star Tour

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 34.140

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Playa Feliz, 13. - 27. april 2011. Krav om prisavslag grunnet maur.

Klager har idet vesentlige anført:

Playa Feliz er klassifisert som SSSS. Klagerne hadde bestilt en premiumleilighet, dvs. en leilighet av bedre standard.

Det krydde av maur i leiligheten. Det ble sprayet mot maur flere ganger men det hjalp lite.

Klagerne fikk tilbud om å bytte leilighet etter fire dager. Klagerne fikk beskjed om dette ca. kl. 11.00, helt tilfeldig da de gikk forbi resepsjonen.

De fikk beskjed om at de måtte være ferdig flyttet kl. 12.00. Klagerne skulle på biltur, og med to små barn ble det mye styr å begynne å pakke alt sammen ned igjen for å flytte til ny leilighet. Bytting var kun mulig denne dagen. Klagerne takket derfor nei til flytting.

Star Tour har innrømmet at det var en mangel ved reisen ved å gi klagerne et gavekort på kr 3.000. Klagerne synes imidlertid at dette er for lite.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour ble kontaktet den 14. april. Til tross for at leiligheten ble sprayet samme dag hjalp det ikke.

Dessverre var det ikke mulighet til å flytte klagerne til en likeverdig leilighet før 18. april. Star Tour kan forstå at kundene opplevde fristen for å flytte som svært kort, men problemet med maurene hadde med dette vært løst. Dette er bakgrunnen for at prisavslaget ikke er satt høyere.

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.

Mangelen ble i dette tilfellet først forsøkt avhjulpet ved spraying.

Det hjalp ikke. Klagerne fikk deretter, den 18. april, tilbud om å flytte til annen likeverdig leilighet. Klagerne har gitt en beskrivelse av hvordan tilbudet ble fremsatt og den frist som ble gitt. Nemnda oppfatter Star Tours kommentarer som en bekreftelse på dette.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne burde ha blitt varslet om byttemuligheten på et tidligere tidspunkt/eventuelt gitt en romsligere frist til å flytte.

Spørsmålet blir om den avhjelpen som ble tilbudt ville innebære en «vesentlig ulempe» for klagerne. Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at flytting i løpet av en time ikke er å anse som en «vesentlig ulempe» i dette tilfellet. Klagerne skulle ikke på utflukt som ikke kunne utsettes noe.

Det måtte videre vært relativt enkelt å pakke sakene og flytte dette over til ny leilighet. Nemnda er av den oppfatning at klagerne ikke hadde rimelig grunn til å avslå avhjelpstilbudet, og at de ved å avslå avhjelp ikke har rett til prisavslag for den resterende del av ferien.

Klagerne har rett til prisavslag for oppholdet frem til den 18. april.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000 eller et gavekort på kr 3.000.

Hvorvidt dette er tilstrekkelig vil være avhengig av omfanget av problemet.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av problemet.

Star Tour har ikke kommentert denne. Den beskrevne maurplagen lyder vesentlig. Mot at maurplagen var så stor trekker imidlertid at klagerne avslo tilbudet om å flytte. Det indikerer at plagen tross alt var til å leve med.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over det Star Tour har utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Solveig Kohagen, 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.