

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Obzor, hotell Helios Bech, 19. juli - 2. august 2010. Krav om prisavslag grunnet problemer med aircondition, dårlig utstyrt trimrom m.v.

Dato

..

Saksnummer

181/10

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.31 749

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Obzor, hotell Helios Bech, 19. juli - 2. august 2010.

Krav om prisavslag grunnet problemer med aircondition, dårlig utstyrt trimrom m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellets trim rom kunne ikke brukes. Apparatene var gamle og rustne.

Airconditionen på ett av klagerens rom virket ikke. Det tok seks dager før det ble reparert.

Det var mye fuktighet og mugglukt i begge rom. Gulvene var teppebelagt, og i teppene levde en armada av små dyr.

Maten var dårlig og lite variert.

SMS tjenesten til Star Tour fungerte dårlig.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000 eller reisegavekort på kr 4.000.

Klager mener tilbudet fra Star Tour ikke er på langt nær godt nok.

Klagerne krever minimum det dobbelte.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klagerne tok ikke problemene på reisemålet opp med Star Tour før den 30. juli.

Forholdene berettiger til prisavslag, men Star Tour skal også få en mulighet til å avhjelpe problemene. Det var kun fire dager igjen av oppholdet da Star Tours guider fikk beskjed om manglene klager påpeker. Star Tours tilbud om prisavslag er derfor beregnet ut fra når Star Tour fikk kjennskap til at klagerne var misfornøyd - og når det var mulig for Star Tour å gjøre noe med forholdene.

Star Tour bemerker at Star Tour tidligere ikke har hørt om at det skal være insekter i teppene på rommene. Ingen av Star Tours gjester boende på hotellet har klager over eller bemerket dette.

Hotellet er klassifisert med SSS, dvs god mellomklasse.

Star Tour er av den oppfatning at dette er riktig,

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000. Alternativt et gavekort til en verdi av Kr 4.000.

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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Helios Beach.

Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Klager har for øvrig påpekt en rekke forhold de betrakter som mangelfulle.

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.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Star Tour ble i dette tilfellet først kjent med problemene den 30. juli.

Det var da kun fire dager igjen av ferien og begrenset tid til å avhjelpe de problemer som ikke v ar avhjulp et av hotellet. Dette må få betydning for prisavslagets størrelse.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000 alternativt et gavekort på kr 4.000 i form av rabatt på ny reise. Nemnda finner etter omstendighetene ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.