

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for utgifter til oppgradering av rom og tap av feriedager som følge av sykdom.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

99/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for utgifter til oppgradering av rom og tap av feriedager som følge av sykdom.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, to voksne og tre barn, hadde bestilt en ferie til Thailand og skulle bo i et familierom med ekstrasenger til barna på Mai Khao Lak Beach Resort. Rommet hadde en spesiell, upraktisk og uventet planløsning ved at det var kombinert inngangsparti, garderobe og baderom. Denne planløsningen medførte blant annet at bagasje og barnevogner ble oppbevart på «badet». Sovedelene av rommet skulle i følge informasjonen på Star Tours nettsider være adskilt med glassvegg og draperier. Rommet klager fikk hadde kun en persienne og en gardin, noe som medførte at det var vanskelig å benytte badet/gangen når barna sov.

Standarden på rommet var noe slitt og hadde kraftig lukt av mugg/soppvekst. Rommet var videre møblert for kun 2 personer, blant annet på balkongen. Sovesofaen som utgjorde ekstrasengen for de to eldste barna var svært ubehagelig å ligge på.

Under oppholdet ble alle i familien syke etter å ha spist på hotellets restaurant.

Dette medførte diaré og oppkast i 12-24 timer for hver av dem. Legen de var i kontakt med mente det kunne skyldes inntak av bedervet mat. De fikk god oppfølging av Star Tours representanter mens de var syke. Når det gjaldt rommet standard kunne ikke Star Tour tilby bytte av rom eller hotell. Klager valgte da å oppgradere til en bungalow for familien og for det betalte de kr 8.500 til hotellet.

Klager krever utgiftene til oppgradering av rommet refundert som følge av manglende informasjon om rommets planløsning. Videre krever de erstatning for tap av totalt 3 dager

ferie som følge av sykdom. Klager har ikke mottatt refusjon av kr 340 som de hadde betalt for en barnestol og som Star Tour har bekreftet at vil bli refundert.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Alle familierommene på hotell Mai Khao Lak er like, og utformet på samme måte. Noen har glassvegger, noen har draperier og noen har gardiner som «skillevegg». Alle rom har dusj/bad som beskrevet. Toalettet er adskilt fra dusj/bad.

Det var ingen mangel ved det familierommet som klager fikk i forhold til bestillingen. Rommet som klager hadde bestilt er et dobbeltrom med plass til ekstraser.

Som opplyst på Star Tours nettsider kan ekstraser ofte være en sovesofa.

Det er sjelden egen sittegruppe i tillegg til sovesofa og ekstra stoler til balkongen vil det alltid være mulighet for å få dersom man spør.

Klager og hennes familie flyttet til en bungalow på hotellet på eget initiativ.

Star Tour kunne ikke flytte dem til andre alternativer på hotellet da dette ikke var mulig. Alle familierommene er samme type som det rommet klager fikk.

Star Tour tilbyr kun gratis bytte av rom om det er konkrete og direkte mangler ved rommet. Det var ikke tilfellet her. I henhold til rapport fra reisemålet fikk klager 10 % avslag på døgnprisen for bungalowen. Star Tour finner ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter til en oppgradering av rommet.

Star Tour har tilbudt klager refusjon av kr 340 for barnestolen som de ikke fikk, men har ikke mottatt opplysninger om kontonummer som er etterspurt i e-post til klager.

Star Tour har strenge krav til hygiene og sikkerhet ved hotellene de samarbeider med. I dette tilfellet fremgår det av rapporten fra reisemålet at det ikke er konstatert av legen at oppkast og diaré skyldtes matforgiftning. Det foreligger ingen dokumentasjon om bekreftet smittekilde og i henhold til praksis fra Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan en reisearrangør i slike tilfeller ikke lastes for eventuell sykdom. Sykdom under ferien er en forsikringssak.

Star Tour har tilbudt klager en kompensasjon på kr 2.000, alternativt et gavekort på kr 4.000, da de ser at klager og hennes familie ikke har hatt en optimal ferieopplevelse. Dette tilbudet står ved lag.

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.

Den vedlagte utsnittet fra turarrangørens hjemmeside beskriver etter nemndas syn ikke fullt ut utformingen av de rommene som klagerne bestilte og fikk. Blant annet var rommet ikke utstyrt med noen glassvegg. At et hotellrom fremstår som litt slitt er ingen mangel, da

slike rom stort sett er i bruk året rundt og vedlikehold skjer med intervaller. På arrangørens hjemmeside er det for øvrig opplyst at hotellet er bygget 2012.

Når det gjelder den ubehagelige lukten av fukt/mugg, har nemnda merket seg at den er hovedårsaken til at arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 2.000, alternativt et reisegavekort på kr 4.000. Etter det som er opplyst er det ikke påvist mugg i rommet.

Nemnda kan etter dette ikke se at de fasiliteter som ble tilbudt lider av en mangel som kan føre til ytterligere prisavslag. Slik nemnda ser saken har klagerne fått det rommet de har bestilt. Det er opplyst at alle rommene på dette hotellet har den samme utformingen. Det er kun bungalowene, som klagerne flyttet til, som er utformet annerledes. Etter nemndas syn må klagerne selv bære utgiftene forbundet med den oppgraderingen de foretok.

Når det gjelder oppkast/diare, er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om hva som forårsaket dette. Generelt er det en annen bakterieflora i tropene enn det er i Norge. Det er opplyst at det ikke har vært noe generelt utbrudd av slik sykdom på hotellet i den perioden klagerne bodde der. Sykdom i ferien er da noe som må tas opp med eget forsikringsselskap.

Nemnda har merket seg at klagerne ikke fikk disponere barnestol under oppholdet slik de hadde betalt for. Det er opplyst at betalingen for dette vil bli refundert i sin helhet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, 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.