

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder maur o.a. på hotellrommet, Mallorca.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

327/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: 18.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder maur o.a. på hotellrommet, Mallorca.

Klager anfører at det luktet intenst mugg da de kom til leiligheten.

De fikk beskjed om at de ikke kunne få annen leilighet, men 2 dager senere fikk de likevel ny leilighet og den var full av maur. Først dag 5 ringte de til Star Tour, som sendte en guide. Det ble snakk om å bytte hotell, men klager syntes ikke det var noen god ide da det bare var 2 dager til hjemreise. Senere samme dag ombestemte hun seg, men da sa Star Tour at det var for sent å bytte bosted.

Klager anfører også at hotellet var veldig slitt til å være 4* og at mat som falt på gulvet ble lagt tilbake på disken.

Star Tour har vist til den info de gir om maur og insekter på nettsidene.

Det er videre vist til at de først ble kontaktet etter 5 dager og at tilbudet om bytte av hotell da ble avslått. Reiselederen hadde for øvrig møtetid på dette hotellet 6 dager i uken. Star Tour har likevel tilbudt et prisavslag på kr. 2.000,- - alternativt et gavekort på kr. 3.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes

innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne få avhjulpet mangelen, er det nødvendig at kunden gir beskjed om feil og mangler. I dette tilfelle fikk ikke Star Tour anledning til å avhjelpe mangelen tidligere enn dag 5.

Da tilbød de hotellbytte - noe klager ikke ønsket å benytte seg av.

Reklamasjonsnemnda har likevel etter en helhetsvurdering kommet til at klager bør få et prisavslag på kr. 3.000,- . Nemnda har da lagt vekt på at klager etter to dager måtte flytte til annet rom fordi det første var muggbefengt og at det nye rommet hadde den nevnte maurplage.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr 3.000,-.

Vedtaket var enstemmig..

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, 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.