

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. problemer med aircondition, insekter, all inclusive, hotellstandard og dårlig service fra hotellpersonalet.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

248/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. problemer med aircondition, insekter, all inclusive, hotellstandard og dårlig service fra hotellpersonalet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 3 personer med innkvartering i et dobbeltrom med ekstrasing på Arenella Resort, Siracusa, Sicilia i perioden 04.08.15 - 11.08.15.

Klager hadde problemer med luftkondisjoneringen. Den fungerte ikke ved ankomst tirsdag 4. august og ble først reparert søndag 9. august. Men resultatet var at det ble for kaldt og det var ikke mulig å stille anlegget.

Klager hadde maur, biller og krypdyr på rommet. Fikk insektmiddel av renholdspersonalet og ordnet opp i problemet selv.

Kjøleskapet virket ikke og safen var i ustand.

Klager mener hun og barna ble diskriminert og at italienerne/Sicilianerne på hotellet fikk bedre service. Klager var ikke tilfreds med utvalget av drikkevarer og is i all inclusive eller servicen i restauranten, i baren eller rundt bassenget.

Klager krever refusjon av hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour er lei for at klager følte seg dårlig behandlet av hotellpersonalet på Arenella, og at de følte at Star Tour ikke tok klager på alvor.

Star Tours representanter på Sicilia var i kontakt med klager hver dag på reisemålet, og de opplyser om at klager hadde direkte telefonnummer til to av deres guider. Imidlertid ble ikke

guidene kontaktet av klager, men de mottok beskjed via Star Tours kundesenter på Stabekk og klagers mann om at de ønsket kontakt.

Star Tour har notert at klager har klaget på:

Star Tours guider er kjent med ovennevnte - og bekrefter at hotellet ordnet luftkondisjoneringen, sprayet rommet for insekter og viste hvordan safen fungerte. Guidene skriver at de ble kjent med at klager hadde fått insekter i maten - hvilket ikke er særlig hyggelig.

Hotellpersonalet er lei for inntrykket klager sitter igjen med. Samtidig forstår de ikke helt at de skal ha forskjellsbehandlet klager, og spesielt barna.

Is er ikke inkludert i all inclusive ved Arenella Resort.

I reisemålsloggen som er vedlagt fremkommer det at familien --- den 8. august fikk mulighet til å bytte rom. Dette takket de nei til.

«Service: Vi besøker hotellet 7 ganger i uken

Våre serviceguider er på hotellet hver dag og gir deg tips og svarer på spørsmål. Du når også guider på reisemålet via appen «Min ferie» som du kan laste ned gratis til din smartphone. Du kan også kontakte guidene ved sms, e-post og telefon. De vil svare på dine spørsmål alle dager kl. 8-20.»

I tillegg:

»Du treffer oss alltid på flyplassen ved ankomst og hjemreise.

I akutte tilfeller kan du kontakte oss på vår døgnåpne vakttelefon, du får nummeret ved ankomst.

Star Tours guider på reisemålet

I løpet av ferien: svarer på spørsmål du har stilt via appen, e-post eller sms innen 1 time alle dager mellom kl 8-20.

2 siste ukene før avreise: svarer på e-post innen 24 timer.»

Star Tour har ikke mottatt klager fra andre gjester som har bodd på anlegget om forskjellbehandling fra hotellets personale. De har heller ikke tidligere mottatt klager på konseptet all inclusive.

Star Tour har ikke imøtekommet kundens krav på hele reisen refundert. Årsaken til dette er informasjonen de mottok fra sine representanter på Sicilia.

Tilbudet klager har mottatt fra Star Tour er kr 1.000 i kontanter, alternativt et reisegavekort til en verdi av kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **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.

Klageren har påberopt en rekke mangler ved reisen. Det vises til listen ovenfor. Enkelte av punktene lar seg vanskelig vurdere av nemnda som kun har den skriftlige korrespondansen å forholde seg til. Når en reisende opplyser om mangler av en så alvorlig art som diskriminering er, skjerpes kravet til arrangørens respons. Arrangør vil i slike tilfeller alltid være forpliktet til å undersøke saken. Hvordan arrangør skal avhjelpe påstand om diskriminering, vil variere fra sak til sak. I denne konkrete saken har arrangøren forelagt påstanden om diskriminering for hotellet, som har bestridt at dette forekommer. Hvis man overholder de åpningstidene som er forhåndsannonisert i restauranten virker det også underlig at gjester blir flyttet under måltidet. At mineralvann tappes fra dispensere er vanlig praksis. Det fremgår av arrangørens reisevilkår at iskrem ikke inngår i all inclusive.

Nemnda har merket seg at det var insekter på rommet. I sydlige strøk er dette ikke uvanlig, og det er omtalt i arrangørens beskrivelse. Det vanlige er å bekjempe dette med spraymidler, slik det ble gjort i denne saken. Insekter i maten skal selvsagt ikke forekomme. Nemnda legger til grunn at luftkjølingsanlegget ikke virket det meste av uken, og at safen enten var vanskelig å bruke eller ødelagt. Likeledes legges det til grunn at kjøleskapet var ødelagt.

Manglene nevnt ovenfor kan ikke føre til at klageren har krav på å få hele det innbetalte beløpet refundert. Etter en samlet vurdering finner nemnda at hun bør få et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr 3.200.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr 3.200.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*