

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende rengjøring m.m. på grunn av streik, Rhodos.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

221/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Hellas, Rhodos

Antall reisende: 4

Reisens pris: 40.994,-

Tidsrom: 200713 - 030813

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende rengjøring m.m. på grunn av streik, Rhodos.

Klageren anfører at tirsdag 30. juli startet det en streik på hotellet.

Deler av badeanlegget ble stengt, det var ingen lunsj og middagen hadde ikke det utvalget den skulle ha. Selv om streiken var over den 1. august, ble de berørt helt frem til hjemreisedagen 3. august fordi rengjøring av fraflyttede rom ble prioritert slik at hotellet kunne ta inn nye gjester. De fikk derfor ikke rengjøring av rom eller rene håndklær mellom 30. juli og 3. august. De krever kr.1.000,- per person per dag - til sammen kr.8.000,-.

Star Tour har anført at streiken sluttet 1. august. Den 2. august innsiserte deres guider hotellet for å sjekke at alt var normalt. Star Tour har ikke fått andre tilbakemeldinger om at rengjøring og håndklær manglet etter 1. august.

Klageren fikk utbetalt kr.2.000,- i kompensasjon på stedet og Star Tour har nå tilbudt ytterligere kr.1.000,- i kontanter eller et gavekort på kr.2.000,-.

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.

Bestemmelsen fritar turarrangøren fra ansvar hvis avviket skyldes naturgitte forhold som arrangøren hverken hadde eller burde ha kjennskap til.

Andre force majeure-lignende forhold, som f.eks. streik, innebærer ikke fritak fra turarrangørens ansvar overfor kunden.

Streiken startet i dette tilfelle tirsdag 30. juli. Den ble avsluttet tidlig torsdag 1. august, og klageren reiste hjem tidlig 3. august. Det er uenighet om de ble berørt av streike følgene etter 1. august, men nemnda ser det slik at de uansett må ha vært berørt i svært begrenset grad. De har fått utbetalt kr.2.000,- i kompensasjon på stedet og har nå fått tilbud om ytterligere kr.1.000,- eller kr.2.000,- i form av gavekort. Nemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Marianne Delbekk, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.