

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på rundreise Cuba.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

6/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 34.991,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på rundreise Cuba.

Klager anfører at samtlige hoteller på rundreisen hadde dårlig - til dels totalt uakseptabel - standard, og svært mye dårligere og mer usentralt enn lovet i programmet. Verst var det i Trinidad, hvor de etter programmet skulle bo i 2 netter på et moderne og nydelig beliggende strandhotell rett utenfor byen.

I stedet fikk de et hotell av helt uakseptabel standard og beliggenhet - antagelig en del av et tidligere militæranlegg. Hotellet lå inne i den cubanske jungel ca. 1 times kjøring fra Trinidad. Rommet lå på bakkeplan uten vinduer bortsett fra i dørpartiet. Inngangsdøren var utett både oppe og nede slik at dyr og insekter kunne komme inn. Den usentrale beliggenheten gjorde at de ikke fikk den opplevelsen av Trinidad som fremgikk av programmet. To av ni overnattinger ble helt ødelagt, og de øvrige redusert på grunn av dårligere standard/beliggenhet enn forespeilet.

Klager krever 30% av reisens pris refundert med kr.10.497,-.

Star Tour har anført at de har tatt forbehold om endringer i hotellprogrammet på sine temareiser. Bortsett fra hotellet i Trinidad, var ikke hotellene av dårligere standard. Derfor har de tilbudt et prisavslag på kr.5.000,- - alternativt kr.7.000,- som gavekort.

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.

Det er her erkjent av turarrangør at innkvarteringen i Trinidad hadde klart lavere standard enn det kunden hadde grunn til å forvente.

Uenigheten består i om standarden på de øvrige hotellene var slik at det utgjorde en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand.

Nemnda finner ikke at det er sannsynliggjort at så er tilfelle og finner at den tilbudte kompensasjon på kr.5.000,- (ca. 15% av reisens totalpris) alternativt et gavekort på kr.7.000,- er et passende prisavslag. Nemnda har ved denne vurdering lagt vekt på at det er tatt forbehold om endringer i hotellprogrammet slik at kunden ikke kunne basere seg på at det ville være nøyaktig de angitte hoteller som ville bli brukt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.