

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om erstatning for manglende internettdækning i leiligheten og problemer med maur i sengen ved ankomst.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

127/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om erstatning for manglende internettdækning i leiligheten og problemer med maur i sengen ved ankomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge, totalt 4 personer, skulle bo på hotell Atlantica Caldera Beach på Kreta i en uke. Klager, som er takstmann og selvstendig næringsdrivende, hadde planlagt å jobbe 2-3 timer daglig. De hadde derfor valgt dette hotellet da det i beskrivelsen på Star Tours nettsider sto at det var wifi i leilighetene.

Det var ikke wifi i leiligheten de fikk og klager meldte fra daglig om dette til Star Tours guider. Inngenting skjedde før dagen før hjemreise. Klager fikk beskjed om at internett fungerte bra i resepsjonen og at han kunne jobbe der. Dette var ikke en løsning som klager kunne benytte da han har taushetsbelagt informasjon om sine kunder som ikke skal vises og ikke kunne jobbe tilfredsstillende i et støyende resepsjonsområde.

Ved ankomst til hotellet var det maur i dobbeltsengen. De meldte fra til resepsjonen, men fikk kun tildelt noen laken. Den første natten sov de flere i én seng og i tillegg måtte de ta i bruk en sovesofa. Dagen etter var det ikke varmtvann i leiligheten.

Dette kom først tilbake utpå dagen. I tillegg fungerte ikke steamdusjen under oppholdet.

Klager har hatt tapt arbeidsinntekt tilsvarende kr 16.875 og krever dette erstattet.

I tillegg krever han en kompensasjon for øvrige problemer og mangler ved leiligheten.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Når det gjelder problemene knyttet til maur i sengen første natten og mangel på varmtvann den første morgenen, ble disse manglene rettet opp med en gang Star Tours guider og hotellet fikk informasjon om dette. Manglene ble således rettet innen rimelig tid og uten

vesentlig ulempe for klager. Klager og hans reisefølge fikk gratis lunsj og sen utsjekk av leiligheten på avreisedagen som kompensasjon.

Det foreligger derfor etter Star Tours syn ikke grunnlag for prisavslag.

Star Tour har forståelse for at manglende internettdekning var en stor ulempe for klager. I informasjonen om hotell Atlantica Caldera Beach står det imidlertid at bredbåndet er begrenset og at hastigheten varierer.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på kr 1.000 og et reisegavekort til en verdi av kr 2.500 som kompensasjon for manglende internettdekning og finner ikke grunnlag for erstatning utover dette.

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.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at det var maur i en av sengene da klageren ankom leiligheten. Han tok dette opp med resepsjonen og fikk et nytt laken. Maurene ble fjernet neste dag. Dette medførte at fire personer delte en dobbeltseng en natt. Det legges også til grunn at det var kaldt vann i dusjen, i alle fall den første morgenen. Likeledes legges det til grunn at Wifi fungerte dårlig i leiligheten helt frem til den siste dagen.

Maur i sengen er en mangel ved reisen. Likeledes skal det være varmt vann i dusjen om morgenen. Arrangøren har fremholdt at maurplagen ble rettet så snart guiden hadde fått vite om problemet. Det er sikkert riktig, men det medførte likevel at den første natten ble ødelagt for klageren og hans reisefølge.

Klagerens hovedproblem var dårlig Wifi-dekning. Når det gjelder dette punktet finner nemnda å måtte legge til grunn at det er tatt forbehold om varierende dekning i den informasjon som reisearrangøren gir om Atlantica Caldera Beach. Informasjonen er en del av reisevilkårene. Dårlig dekning innebærer derfor ingen feil ved reisen.

Hvis det er en viktig forutsetning å kunne arbeide fra leiligheten, bør man ikke velge et hotell hvor det opplyses at internettdekningen kan være variabel.

Nemnda har merket seg at det var tilfredsstillende dekning i resepsjonen, men at klageren ikke ville arbeide i slike omgivelser.

Nemnda finner etter dette at dårlig søvn den første natten og manglende varmt vann i dusjen bør medføre et prisavslag, som skjønnsmessig anbefales satt til 2.000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 2.000 kroner. Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Karianne Haugom, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.