

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder fukt og mugg i leiligheten samt ikke fungerende aircondition den første uken.

Dato

..

Saksnummer

274/13P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Reisemål: Spania, Mallorca

Antall reisende: 5

Reisens pris: 45.609,-

Tidsrom: 270713 - 100813

Saken gjelder:

Saken gjelder fukt og mugg i leiligheten samt ikke fungerende aircondition den første uken.

Klageren viser til at Star Tour AS innrømmer at det var fukt og mugg i leiligheten i Alcudia Pins. Videre skriver Star Tour at AC ikke fungerte tilfredsstillende, men det er her viktig og understreke at AC ikke fungerte i det hele tatt. Klageren varslet resepsjonen om dette dagen etter ankomst og fikk da beskjed om at alt var fullt så det var umulig å bytte leilighet. Klageren ble gitt en gavesjekk fra Star Tour på kr 1.000,- pga. manglende AC samt problemene med fukt og mugg. Dette har han ikke godtatt som oppgjør. Star Tour har senere tilbudt et prisavslag på 30% av reisens pris den første uken. Det kan heller ikke godtas.

Star Tour AS anfører at de er oppriktig lei for opplevelsen med fukt og mugg.

Star Tours mål er at eventuelle feil og mangler skal rettes innen rimelig tid i løpet av oppholdet på reisemålet. Dersom ikke dette lar seg gjøre kan forholdet eventuelt gi rett til prisavslag i ettertid.

I dette tilfellet ble klager tilbudt å flytte til en annen leilighet i den siste av uken av ferien. Pga av problemene den første uken ble klageren tilbudt et prisavslag på 30 % av reisens pris for den første uken, kr 6.841,-. Alternativt tilbød man gavekort til en verdi av kr 9.000,-.

I dette tilfellet ble klager tilbudt å flytte til en annen leilighet i den siste av uken av ferien. Pga av problemene den første uken ble klageren tilbudt et prisavslag på 30 % av reisens pris for den første uken, kr 6.841,-.

Alternativt tilbød man gavekort til en verdi av kr 9.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Forholdene på reisemålet i feriens første uke gir etter nemndas syn krav på et forholdsmessig prisavslag.

Når det gjelder manglende aircondition, har nemnda praktisert en standarderstatning på kr 1.000,- pr. uke pr. person i sommertiden. I saken her er nemnda noe usikker på når airconditionanlegget kom i full drift, men velger i mangel av opplysninger å legge til grunn at det var ute av funksjon den første uken. Denne mangelen gir da et krav på kr 5.000,- i prisavslag.

Spørsmålet blir så om de øvrige forholdene som er påpekt, fukt og mugg, svellende badedør etc. gir grunnlag for ytterligere prisavslag. Nemnda har ikke vanskeligheter med å skjønne at det er meget enerverende å bo i en leilighet som man frykter kan være helseskadelig for barna. De plagene som barna hadde med alt for varme netter er det imidlertid tatt høyde for i standarderstatningen på kr 5.000,-.

Etter dette kan nemnda ikke se at klageren har krav på ytterligere prisavslag ut over de 30 % av reisens første uke som han har fått tilbud om fra Star Tour, nemlig kr.6.841, alternativt et gavekort på kr 9.000,-. Det beløpet han velger kommer i tillegg til et gavekort på kr 1.000,- som klageren aksepterte på reisemålet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon utover kr 6.841, alternativt et gavekort på kr 9.000,-. Kompensasjonen kommer i tillegg til en gavesjekk på kr 1.000,- som han mottok på reisemålet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.