

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder stengt trapp ned til stranden, Puerto Rico, Gran Canaria.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

56/12

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 17.696,-

Tidspunkt: 191111 - 031211

Saken gjelder:

Saken gjelder stengt trapp ned til stranden, Puerto Rico, Gran Canaria.

Klager anfører at han bestilte reisen 22. august. Reisen skulle foregå fra 19/11 til 3/12 2011. På billetten, som var utskrevet 4. november, var det skrevet:

«Trappene ned til stranden/sentrum stengt p g a renovering ca. 1/12».

Hotellet var bestilt nettopp fordi det hadde slike trapper med lettere adgang til strand og sentrum. Fordi hjemreisen skulle foregå 3. desember, fant de det likevel akseptabelt at trappene ble stengt 1. desember slik det fremgikk av billetten.

Ca. 1 uke før avreise fikk de imidlertid beskjed om at trappene allerede var stengt. Beskjeden inneholdt også en ansvarsfraskrivelse fra Star Tour om at dette var utenfor deres kontroll. Klager kan ikke akseptere dette fordi trappene ble stengt allerede i oktober. Dette burde ha vært kjent for Star Tour. Hadde klager fått vite om det, hadde de valgt annet bosted. De krever kr. 4.000,- i prisavslag - differansen mellom det bosted de ville ha valgt og det de betalte for.

Star Tour anfører at klager burde ha kontaktet Star Tour før avreise for å få endret bosted. Klager valgte ikke å endre bosted til tross for at de ble gjort kjent med at

trappene var stengt. Klager kontaktet heller ikke Star Tours medarbeider på stedet. Hvis stengningen av trappene betyd så mye, burde de ha gjort det for å få byttet hotell. Reiseleder fikk nå ikke mulighet til å avhjelpe problemet.

Star Tour har for øvrig ingen mulighet til å påvirke de kommunale myndigheter om igangsetting eller fremdrift av arbeidet med trappene.

Ferdigstillelsen ble stadig forsinket.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Informasjon i kataloger og på nettet etc. er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden informerer på stedet om eventuelle mangler.

Det fremgår av rapport fra Star Tours stedlige representant at arbeidet med renovering av trappene startet i oktober. Arbeidet var altså i gang og trappen stengt da klager bestilte reisen. Den billettkopi som er fremlagt for nemnda har følgende påskrift: «Trappene ned til stranden/sentrum stengt p g a renov medio desember 2011». Det står altså ikke «til medio desember», og det er derfor naturlig å forstå påskriften som at trappene stenger i midten av desember. En uke før avreise sendte så Star Tour brev om at arbeidet er igangsatt, at trappene ikke kan brukes og at arbeidet vil bli ferdigstilt i begynnelsen av desember. I brevet står det også følgende: «Kommunalt arbeid er utenfor Star Tours kontroll og gir ikke rett til erstatning».

Star Tour har anført at klager ikke tok kontakt med deres stedlige representant for å avhjelpe problemet - i dette tilfelle ved å skaffe annet hotell. På bakgrunn av det som var skrevet om at stengningen var utenfor deres kontroll og ikke ga rett til erstatning, finner reklamasjonsnemnda det naturlig at klager ikke tok kontakt på stedet om hotellbytte.

At det var trappeadgang fra hotellet til stranden og sentrum var en viktig forutsetning for klagers avtale med Star Tour. Star Tour inngikk avtalen på et tidspunkt de visste at arbeidet allerede var igangsatt og at ferdigstillelsen var høyst usikker.

På denne bakgrunn finner nemnda at klager er berettiget til en kompensasjon som passende kan settes til kr. 1.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis en kompensasjon på kr. 1.500,-. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS
Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.