

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag, ev. gavekort pga. hotellstandard og service.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

57/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag, ev. gavekort pga. hotellstandard og service.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en kombinasjonsreise til Cancun, Mexio, første uken i Playa del Carmen på Hotell Oasis Viva og andre uken på øya Isla de Holbox, Xaloc Resort. Den 28. august ble klager informert om at hotellet de hadde valgt den første uken skulle renoveres og de ble booket om til Hotell Riu Yucatan.

Den andre uken på Xaloc Resort holdt rommet ikke den standarden de ble lovet. Servicen i restauranten var dårlig og madrassene var alt for harde. I tillegg mener klager at Star Tour kunne løst dette problemet ved å overføre klager til et annet hotell uten ekstra kostnad eller eventuelt mot et lite tillegg i prisen. Dessuten har det vært problemer med utfluktene Star Tour har arrangert.

Klager viser til lov om pakkereiser og reisegaranti, § 6-1 som sier at «Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side.»

Star Tour har selv vurdert Xaloc Resort til å kunne klassifiseres som et SSS+ hotell der de beskriver standarden slik. «SSS: God mellomklasse. Standard som tilsvarer gjennomsnittet på reisemålet. Ibland forekommer tillegget + etter en eller flere S'er. Dette innebærer en forsterkning av bedømmelsen innenfor kategorien.»

Klager mener sengene og servicen fra ansatte på hotellet ikke gjenspeiler denne klassifiseringen og at det ligger under gjennomsnittet for reisemålet. Klager valgte å fortsette å bo på hotellet da det eneste alternativet Star Tour kunne tilby klager var et annet hotell til ca. kr 6.000 for to netter. Dette ble for dyrt. Klager fant selv priser helt ned til rundt kr 1.500 for de samme dagene. Star Tour mente kanselleringsavgiftene førte til den høye prisen. Klager

forstår ikke hvorfor hotellet skulle ta en avgift for at de ble flyttet til et annet hotell i og med at de allerede hadde forhåndsbetalt for å bo på hotellet.

Når det gjelder endringen av bestillingen som ble foretatt i august 2014 grunnet oppussing på hotellet de hadde valgt, mener klager at Star Tour burde ha tilbudt et hotell i den samme kategorien som Oasis Viva, altså et «Adults only» hotell uten ekstra kostnad. Klager foreslo derfor Platinum Yucatan Princess som var det eneste «Adults only» hotellet tilgjengelig denne avreisedatoen.

Med hensyn til utfluktene betalte klager en mye høyere pris for utflukten til Cancun siden det ikke var noen andre turister som skulle være med den dagen. Vanligvis ville prisen vært mye lavere. Derfor forventet klager også at parkering var inkludert og at det ble brukt motorvei. Sjøføren fortalte at motorveien var raskeste vei og at hvis klager betalte for det så kunne han benytte seg av motorveien.

Den andre utflukten fikk de aldri noen beskjed om at tidspunkt for turen var endret. Klager ringte derfor selv til Star Tour for å si at de ikke var blitt hentet til avtalt tidspunkt. Guiden kom til hotellet og beklaget hendelsen på vegne av Star Tour, selv om han ikke hadde fått noen informasjon fra Star Tour om at klager skulle være med på utflukten.

Klager synes det er positivt at Star Tour ga en kompensasjon i form av et reisegavekort på kr 1500 for utlegget de ble påført ved avreisen fra Hotell Riu Yucatan. Årsaken til utlegget var flekker på sengetøyet som ikke gikk bort i vask, noe hotellet mente klager var ansvarlig for.

Klager mener at et prisavslag i form av gavekort på kr 500 ikke kan kompensere for en delvis ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Star Tours representanter om de harde madrassene den 26. januar. Da hadde gjestene 3 netter igjen på Xaloc Resort. Star Tour undersøkte muligheten for å bytte bosted. Star Tour anså ikke at de harde madrassene var en mangel ved reisen, og kunne derfor ikke tilby kostnadsfri bytte av bosted. Personalet på Xaloc Resort forsøkte å avhjelpe problemet med å legge pledd over madrassene. Klager ønsket ikke å betale for hotellbytte, og ble boende på Xaloc Resort.

Klager bestilte 2 utflukter på reisemålet. Star Tour viser til at utfluktene er ikke en del av pakkereisen.

I tillegg til de harde madrassene, skriver klager om defekt hårføner og toalett, fukt og dårlig lukt. Dette ble det ikke meldt fra om til Star Tours representanter, og de fikk derfor ikke mulighet til å tilby sin hjelp. Star Tour beklager ulempene. Klager skriver ingenting om dette ble varslet til hotellets personale.

Den 28. august 2014 ble klager kontaktet om bytte av bosted den første uken - da Oasis Viva som opprinnelig var bestilt dessverre skulle renoveres og stenges.

Oasis Viva er klassifisert med SSS, og ligger i Cancun. Klager fikk tilbud om nytt bosted i Cancun, Riu Palace las Americas, klassifisert med SSSS+, til samme pris.

Star Tours policy ved slike endringer er å tilby sine kunder et nytt bosted på samme sted som opprinnelig med samme standard eller bedre - uten kostnader for kundene. Kundene ønsket annet bosted og foreslo et SSSSS-hotell i Playa del Carmen. Dette kunne ikke Star Tour imøtekomme uten tillegg i prisen - da standarden var en helt annen enn opprinnelig bestilt. I dialogen med Star Tour underveis ble det ordnet et bosted i Playa del Carmen, og et prisavslag på kr 1.046 ble lagt inn på bestillingen.

Klager fikk tilbud om å endre hotell den første uken til Platinum Yucatan Princess SSSSS mot at klager betalte et tillegg på totalt kr 1.700, men klager kom ikke med noen tilbakemelding.

De teppene og lakenene kundene måtte betale for til hotellet, ble varslet til Star Tour via sms den 28. januar. Star Tour beklager om klagerne 2 dager tidligere kontaktet Star Tour - og ikke fikk noen tilbakemelding før de selv måtte henvende seg på nytt.

Når det gjelder hotellpersonalets oppførsel i restauranten, synes Star Tour det er leit å høre om dette og beklager hendelsen.

Star Tour har tilbudt kundene ytterligere et gavekort på kr 500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Det er fremsatt klage over en rekke forhold. Flere måneder før avreise fikk klageren beskjed om at det hotellet han hadde valgt ville bli stengt på grunn av oppussing. Han ble av den grunn oppgradert til et dyrere hotell, men dette var ikke for «Adults only». Nemnda kan ikke se at dette kan karakteriseres som en mangel. Han fikk tilbud om et enda høyere klassifisert hotell med «Adults only» hvis han ville betale et mellomlegg på kr 1.700 for en uke. Det tilbudet ble i følge arrangøren ikke besvart.

Betaling for flekker på et laken til hotellet ble etter det som er opplyst, håndtert ved at Star Tour ga klageren et gavekort på kr 1.500,-, som er et høyere beløp enn det som ble innbetalt til hotellet. Så vidt nemnda kan se er gavekortet mottatt av klageren.

Det klages videre over harde madrasser på Xaloc Resort på Holbox. Klagen ble også fremsatt til Star Tour, som sørget for at hotellet la tepper mellom madrass og laken for å gjøre sengen noe mykere. I følge klageren hjalp dette ikke. Han foreslo å bytte hotell de siste nettene, men da han i så fall måtte betale for det, ble dette ikke gjort. Nemnda kan ikke se at harde

hotellmadrasser er en mangel som kan føre til prisavslag. Arrangøren gjorde det som var mulig for å løse problemet. Ødelagt hårføner etc. ble ikke tatt opp med arrangøren under oppholdet. Når arrangøren ikke gis mulighet til å utbedre forholdet, mister klageren retten til å fremsette ytterligere krav.

Det er klaget over dårlig service på hotellets restaurant. Nemnda kan ikke se at dette er noe som kan lastes arrangøren. Nemnda har merket seg at arrangøren likevel har valgt å gi klageren et gavekort på kr 500 for den dårlige opplevelsen og fordi han måtte betale ca. NOK 7.57 for parkering under en sightseeingtur.

Det er videre klaget over forhold ved to sightseeingturer, blant annet en times endring av avgangstid for den ene turen. Til saken er det vedlagt en mail datert 24. februar 2015 fra representanten på reisemålet til Star Tour Reklamasjon NO. Mailen inneholder en lang redegjørelse fra utfluktsarrangøren Bird Island Tour. Mailen skal i forbindelse med saksbehandlingen for nemnda være oversendt til klageren. Nemnda kan ikke se at han har knyttet noen kommentarer til de opplysningene som her blir gitt. Nemnda legger opplysningene til grunn. Nemnda kan da ikke se avviklingen av utfluktene kan gi grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over de gavekortene om allerede er tilbudt/oversendt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.