

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tenerife, Los Gigantes, hotell Pablado Marinero, 22. - 29. mars 2011. Krav om erstatning av utgifter som følge av mangelfull innkvartering.

Dato

26.09.2011

Saksnummer

110/11

Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Star Tour AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.536

Saken gjelder:

Reise til Tenerife, Los Gigantes, hotell Pablado Marinero, 22. - 29. mars 2011.

Krav om erstatning av utgifter som følge av mangelfull innkvartering.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne ble ved ankomst tildelt et rom der det pågikk fjellsikringsarbeid ved siden av ca 10 meter unna. Klagerne fikk til slutt bytte rom mot et tillegg på 10 euro per natt.

På det nye rommet manglet det en stor bit av dørkarmen på terrassedøren.

Dette førte til konstant gjennomtrekk.

Etter gjentatte samtaler med Star Tours guide den 23. mars kom guiden til rommet og sa at klagerne ikke kunne bo der. Klagerne fikk tilbud om å bytte til et annet hotell mot å betale 750 euro. Da klagerne ikke hadde anledning til å betale, kunne Star Tour ikke hjelpe dem mer. Vaktmesteren kom til rommet og «reparerte» døren provisorisk med en list på 50 cm som ikke hjalp noen ting.

Klager fikk en akutt psykisk reaksjon. Etter kontakt med lege ble klager bedt om å reise hjem. Klagerne fløy hjem med Norwegian dagen etter.

Klagerne er av den oppfatning at Star Tour ikke har tatt vare på dem i det hele tatt og solgt en reise som ikke er som beskrevet. Klagerne krever dekket sitt utlegg som beløper seg til ca. 15.000 kroner.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Kunden fikk bytte rom på Pablado Mariner, men Star Tours personale ble ikke informert om at de måtte betale i resepsjonen for dette. Det er 30 euro som dekker rengjøring. Dette dekker Star Tour, og det er klager informert om.

Star Tour har i tillegg tilbudt tilbakebetaling av en dagsandel pga ulempene for bytte av leilighet. Dette utgjør 300 kroner. Star Tour bestrider at det nye rommet utgjorde noen helserisiko.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 av 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 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Er pakkereisen mangelfull, og dette fører til at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Nemnda legger til grunn at det første tildelte rom var mangelfullt grunnet støy fra fjellsikringsarbeide. Klagerne fikk bytte til annet rom samme dag.

Partene er uenige om det nye rommet var mangelfullt.

Nemnda finner på bakgrunn av en samlet vurdering av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort feil eller mangler ved det nye rommet som gir grunnlag for prisavslag, og nemnda finner ikke godtgjort at Star Tour eller hotellet kan lastes for at klager ble syk og måtte reise hjem.

Nemnda er etter dette av den oppfatning at klager ikke har rett til refusjon ut over det Star Tour har tilbudt. Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.