

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag for mangelfull rengjøring ved ankomst, oppkjøp til annet hotell, transfer og Internett på en uspesifisert reise.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

181/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag for mangelfull rengjøring ved ankomst, oppkjøp til annet hotell, transfer og Internett på en uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med uspesifisert innkvartering, kategori 3, leilighet med garanti for privat dusj/wc til Kypros i perioden 10.07.15 - 18.07.15.

Ved ankomst kl. 01.30 ble klager innkvartert på Barbara. Resepsjonisten var ikke klar over klagers ankomst, men til slutt fikk de tildelt et rom som ikke var rengjort.

Rommet var så skittent at det klebet da de gikk på gulvet eller tok i håndtakene. Putene luktet oppkast. Det ble en natt uten søvn, folk smelte med dørene, de hadde nachspiel i gangene, sang av full hals og brølte.

Klager ringte Star Tour kl. 08.00, men fikk beskjed om at de ikke kunne gjøre noe siden de hadde reist uspesifisert.

Klager pakket sammen og sjekket ut. De ringte Star Tour igjen, men de hadde ikke noe å tilby. Klager fant selv et hotell på Internett og tok bussen til Larnaca. Da de var på vei til stranden, fikk de telefon fra Star Tour med beskjed om at de hadde funnet et annet bosted. Klager gav beskjed om at de hadde ordnet hotell på egen hånd, men spurte om de kunne få transfer fra hotellet ved hjemreisen. Dette var først ikke mulig, men ble deretter endret. Klager fikk ikke beskjed om avreisetid fra hotellet som lovet og måtte nok en gang kontakte Star Tour.

Det er ikke korrekt at klager ikke tok kontakt med Star Tour før de sjekket ut av hotellet. Klager tok kontakt med Star Tour kl. 08.00, men fikk beskjed om at de ikke kunne gjøre noe ettersom klager hadde reist uspesifisert. Klager kunne ha blitt boende på Barbara dersom Star Tour tatt kontakt med resepsjonen og sørget for rengjøring av rommet.

Klager krever et prisavslag på kr 4.500 for hotellrommet de flyttet til, kr 90 for buss og kr 200 for Internett.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Det er en mangel at rommet ikke var rengjort ved ankomst, og det er beklagelig at hotellet ikke var klar over at klager skulle komme.

Klager krever refundert kr 90 for buss, og kr 200 for Internett. Star Tour har gitt prisavslag for mangelfull innkvartering den første natten. Ut i fra rapporten fra reisemålet ble busstransport fra Atrium Zenon ordnet. Utgiftene til Internett er ikke refundert da klager selv må dekke disse utgiftene.

Klager kontaktet Star Tour den 11. juli da de allerede hadde sjekket ut av hotellet. Representanten de snakket med mener bestemt at han informerte klager om at han skulle hjelpe de med å finne et annet bosted, og minnet samtidig om at det var høysesong og at prisen kom til å ligge på minimum 200 euro. Han informerte videre om at han hadde notert seg hva som skulle gjøres, og gav beskjed om at klager måtte vente til han kontaktet dem tilbake. Klager fortalte at de stod midt i en bargate, og ikke ville vente til Star Tours representant hadde skaffet bosted. Klager ønsket også å få tilgang til Internett. Star Tours reiseleder forklarte hvor de kunne gå for å få tilgang til Internett, etter å ha forhørt seg om hvor de var.

Da Star Tours guide ringte tilbake med informasjon om hvilket hotell de kunne bli innkvartert på, hadde klager allerede booket seg inn på et hotell på egen hånd.

Star Tour skal være behjelpelig med å skaffe nytt bosted innen rimelig tid, noe som ble gjort. Star Tour kan ikke se at de kan klandres for at klager ikke ble fulgt opp tilstrekkelig, eller for at de selv valgte å reservere bosted.

Under Star Tours vilkår for uspesifiserte reiser som er presentert på [startour.no](http://www.startour.no) fremgår følgende under lenken:<http://www.startour.no/reise-med-star-tour/reisevilkar/vilkar-for-uspesifiserte-reiser/>:

«Innkvartering skjer i rom eller leilighet av meget enkel standard

Reisende fra forskjellige reisefølger kan bli plassert sammen. Soverom i delt leilighet kan forekomme.

Plasseres du i rom i delt leilighet kan det ikke gis noen garanti for at rommet kan låses (gjelder uspes. kategori 1 og 2).

Når flere enn 2 personer står oppført på samme billett kan innkvartering skje i forskjellige leiligheter/rom eller i ekstraseng/sovesofa.

Reiser flere i følge og står oppført på flere billetter, kan vi ikke garantere at alle får bo på samme hotell eller område.

Bosted bekreftes ved ankomst på reisemålet, og kan befinne seg i hvilket som helst område på det aktuelle reisemålet, også områder som ikke er presentert i Star Tours program. Servicetilbud som reiseledere og utfluktstilbud kan være begrenset.

Ønskemål noteres ikke

Gran lit kan forekomme

Flytting kan forekomme en eller flere ganger i løpet av oppholdet.

Måltider, rengjøring, oppvask og forbruksartikler som rengjøringsmidler og toalettpapir er ikke inkludert.

Måltider på flyet og transport til hotellet kan kjøpes ved bestilling av reisen.

Antall plasser er begrenset

Reisende som stiller krav til kvalitet og komfort anbefales ikke å velge uspesifisert innkvartering. Det samme gjelder reisende med gangbesvær eller handikap, samt reisende med barn. Det tas ingen spesielle hensyn ved tildeling av bosted.

Om man ønsker å bytte bosted og det finnes ledig kapasitet, betales prisdifferansen til nytt bosted samt ev. avbestillingsgebyr fra hotellet man flytter fra.

Informasjon om støykilder som byggearbeid, trafikkstøy ol gis ikke på uspesifiserte reiser.»

Når det gjelder standarden og støy viser Star Tour til vilkårene for uspesifiserte reiser. Som tidligere nevnt skal rommet være rengjort ved ankomst.

Star Tour har gitt klager et prisavslag på totalt kr 884.

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.

Klagerne reiste uspesifisert, og hotellfasilitetene er da som oftest svært enkle med enkel rengjøring. Det er imidlertid i denne saken enighet mellom partene om at rommet klagerne fikk ved ankomst ikke var rengjort, og det er en mangel.

Partene gir ellers sterkt divergerende forklaringer på hvordan deres henvendelser til arrangøren ble møtt. Nemnda vet ikke hvilken versjon som er korrekt. Det som imidlertid kan legges til grunn, er at klagerne forlot hotellet etter en natt under uholdbare forhold og selv skaffet seg annen innkvartering. Selv om den første natten da ble mer eller mindre ødelagt, ble resten av ferien, så vidt nemnda kan forstå, tilbragt under bedre forhold som de selv valgte. Det er ikke gitt noen begrunnelse for hvorfor arrangøren skulle dekke internett. Det er videre opplyst i rapport fra reisemålet at busstransport ble ordnet.

Nemnda finner at klagerne bør få et prisavslag tilsvarende en dagsandel av reisens pris, avrundet til kr 1.700.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på kr 1.700. Hvis det allerede er utbetalt kr 884, kommer dette beløpet til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.