

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Ayia Napa, leiligheter Anthea, 25. oktober - 8. november 2009. Krav om prisavslag grunnet manglefull hotellstandard, manglende skandinavisk fjernsynskanaler m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

01/10

Tjenesteyter

Vitaltours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Vitaltours AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.055

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Ayia Napa, leiligheter Anthea, 25. oktober - 8. november 2009. Krav om prisavslag grunnet manglefull hotellstandard, manglende skandinavisk fjernsynskanaler m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Vitaltour hadde beskrevet hotellet som et 3-stjerners hotell med offisiell klasse A, det stemmer ikke. Hotellet var shabby og skittent. De mest vanlige småting som såpestykke, tannglass på badet, klut/håndklær til oppvask m.v. mangler.

Vider manglet TV med skandinaviske kanaler samt mikrobølgeovn.

Ved ankomst Larnaca var det ikke noen hjelp å få med bagasjen.

Klagerne byttet leilighet etter første natt. Den leilighet de fikk lå ut mot hovedgaten rett over inngangspartiet. Klagerne fikk en annen leilighet i et roligere strøk, men den var om mulig enda mer skittent. Utsikten var til to kjempestore palmestammer.

Hotellet var et typisk uspesifisert hotell. Klagerne synes derfor det vil være rimelig med en tilbakebetaling av differansen mellom det de betalte for Anthea (kr 13.990) og prisen for en tilsvarende uspesifisert reise (ca kr 8.000).

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Det er svært beklagelig at bagasjeservicen på Kypros ikke fungerte denne gangen.

Vitaltour beklager at det ikke fantes TV som lovet. Det er også svært beklagelig at det manglet mikrobølgeovn, såpestykke på badet etc.

Noen leiligheter på hotellet er dessverres slitt.

Vitaltour har tilbudt en kompensasjon på kr 800 per person.

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.

Det fremgår av Vitaltours katalog at leilighetene bl.a. har TV med skandinaviske kanaler samt mikrobølgeovn. Det var en mangel at klagernes leilighet ikke hadde dette.

Klager hadde ikke bestilt leilighet med utsikt. Det var således ingen mangel at leiligheten ikke hadde utsikt eller at utsikten var rett inn i noen palmestammer.

Det fremgår av Vitaltours svar at noen leiligheter er slitte. Det kan synes som klagerne ble innkvartert i en slitt leilighet. Informasjonen om leilighetene i katalogen gir ikke uttrykk for at noen av leilighetene er slitte. Det må anses som en mangel at leiligheten var slitt.

Det var en mangel at bagasjeservicen ikke fungerte.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, leilighetenes beskaftenhet m.v.

Nemnda har ikke eget kjennskap til leiligheter Anthea.

Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger mot valgt klassifisering.

Nemnda har fått reise med diverse mangler. Manglene ble ikke avhjulpet, og klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 3.000. Til fradrag går kr 1.600 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.