

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

34/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull rengjøring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på bakkeplan på Servatur Terrazamar i perioden 04.12.15 - 18.12.15.

Leiligheten ble dårlig rengjort. Brukte håndklær ble hengt opp igjen og ikke skiftet, gulvet ble ikke vasket, søppelbøtta på badet ble ikke tømt, kopper ble ikke vasket og kjøkkenbenken ble ikke rengjort. Det ble ikke tørket støv og balkongen ble ikke rengjort.

Etter en uke med dårlig renhold klagde de på renholdet og vurderte å be om flytting.

Klager var ikke klar over at Ving bare kunne motta SMS og ikke MMS. Dette fikk de først beskjed om etter hjemkomst. Etter at klager sendte MMS til Ving fikk de på mandag eller tirsdag besøk av en dame som hadde med seg bok og en penn. Hun så over badet og balkongen og inspiserte rommet. Hun sa ikke noe, men klager var sikker på at dette besøket var en kontroll av rommet og oppfølging av klagen. Derfor tok de ikke ny kontakt med Ving.

Klager forventer refusjon av reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving kan ikke imøtekomme klagers ønske om kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av saksdokumentene at klagerne ankom Puerto Rico den 4. desember. I forbindelse med en tapt lommebok hadde de kontakt med Vings representanter i perioden mellom 4. og 10. desember. I den perioden ble det ikke nevnt at klagerne var misfornøyde med rengjøringen. Dette kom først til arrangørens kunnskap den 13. desember om formiddagen da klagerne skrev en sms. Sms-en ble besvart, og senere hørte Ving ikke noe mer fra klagerne. Det viste seg at de hadde sendt en MMS, men dette er en kommunikasjonsform Vings representanter ikke kan motta. Hvilke måter man kan komme i kontakt med Ving på, fremgår av permene som er fremlagt i resepsjonen.

Nemnda må etter dette konstatere at arrangøren ikke fikk noen mulighet til å påse at renholdet ble utført på en tilfredsstillende måte, fordi de var uvitende om situasjonen. I et slikt tilfelle kan nemnda ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Nemnda henstiller om at Ving tydeliggjør i sine vilkår at klager må fremsettes per telefon, mail eller SMS, da arrangøren ikke kan motta ikke kan MMS.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.