

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy samt dårlig renhold.

Dato

..

Saksnummer

275/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Tenerife

Antall reisende: 3

Reisens pris: 25.305,-

Tidsrom: 250613 - 090713

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy samt dårlig renhold.

Klageren anfører at de ved ankomst oppdaget at leiligheten ikke var skikkelig rengjort. Det var blant annet støv på bord og gulv. De kontaktet resepsjonen, som lovet at vaskepersonalet skulle komme, men det skjedde ikke.

Klageren måtte til slutt vaske selv. Det var også et svært støyende kjøleanlegg på nabohotellet som forstyrret i en slik grad at det var umulig å sove med vinduet åpent. Etter to dager fikk klageren bytte leilighet, men støyplagen ble ikke særlig bedre. Etter 9 dager i leilighet nr. 2 fikk de beskjed om å bytte leilighet igjen, fordi den de bodde i skulle benyttes av andre. I den siste leiligheten var kjøleskapet avrimet og vannet fra det fløt ut over gulvet. I tillegg var det anleggsstøy hver dag utenom søndag. Ferien ble helt ødelagt av dette.

Klager hevder at problemene ble tatt opp med stedlig representant, men tror at deres problemer ikke ble notert fordi det var en masse styr rundt mistet bagasje og en bortkommet sykkel som skulle brukes i et sykkelløp.

Ving Norge AS hevder at klageren ikke har vært i kontakt med dem på reisemålet slik at de fikk mulighet til å hjelpe klager på stedet. Vings representanter er tilgjengelig via døgnåpen telefon, SMS, e-post.

Problemet med støy fra kjøleanlegget på Palm Beach Club er ikke kjent for Ving.

For dårlig rengjøring ved ankomst har Ving ønsket å kompensere klageren med kr.500,-, samt med kr 500,- per person for ulempen med et uønsket bytte av leilighet, til sammen kr 2.000,-.

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 mv., 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 vært villig til å gi en kompensasjon for dårlig renhold av leiligheten ved ankomst og for et uønsket bytte av leilighet de siste dagene av ferien.

Når det gjelder de øvrige manglene som er påberopt, støy fra et kjøleanlegg og anleggsstøy, følger det av reglene om arrangørens rett til avhjelp at arrangøren må gjøres oppmerksom på slike forhold på stedet.

Klageren hevder at problemet ble tatt opp med stedlig representant, men at det muligens ikke ble notert i farten fordi det var mye oppmerksomhet rettet mot bortkommet bagasje. Arrangøren har på sin side ikke notert noe i loggen om kontakt. Stedlig representant er på hotellet tre ganger i uken og kan også nås via telefon, e-mail og SMS. Arrangøren opplyser for øvrig at det bodde andre

Ving-gjester på hotellet på samme tid som klageren, og det er ikke registrert klager fra noen av disse på støy.

Nemnda tar ikke stilling til om det var uakseptabel støy fra nærliggende kjøleanlegg/anleggsarbeid, da det er gitt motstridende opplysninger om dette.

Blant annet på bakgrunn av beskrivelsen av problemer med bortkommet bagasje, betviler ikke nemnda at klageren på et tidspunkt forsøkte å kontakte stedlig representant i forbindelse med støyproblematikken. Kontakten er imidlertid ikke notert noe sted, og arrangøren har strenge rutiner på dette området.

Klageren oppholdt seg 14 dager på hotellet. Nemnda må konkludere med at klagerens aktivitet for å få kontakt med stedlig representant ikke kan ha vært særlig stor, jfr. det som er referert ovenfor om kontaktmuligheter både på hotellet, via telefon, SMS eller e-mail.

Arrangøren er da etter nemndas syn ikke gitt mulighet til å avhjelpe mangelen på stedet. Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over det som er tilbudt av arrangøren, kr 2.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over kr 2.000,-, som tilbudt av Ving Norge AS.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.