

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Uspesifisert reise til Egypt, 3. - 17. november 2010. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell, mangelfull service m.v.

Dato

..

Saksnummer

277/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 6.190

Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Egypt, 3. - 17. november 2010. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell, mangelfull service m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagerne ble innkvartert på Diana Hotell i Down Town Dahar.

Rommet var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Badet luktet kloakk.

Klagerne har reist uspesifisert tidligere, men aldri opplevd et så dårlig hotell som dette.

Klagerne ringte Vings servicetelefon og ba om å få bytte hotell. De la ikke skjul på at de ville betale mellomlegg. Klagerne fikk beskjed om at alt var fullt. Klagerne var meget misfornøyd med hjelpen de fikk fra Ving. Klagerne fikk ikke noe tilbud om å bytte hotell.

Den 6. november oppdaget klagerne et avisblad som stakk ut fra et hull i veggen.

I papiret lå det marihuanafrø. Klagerne ringte øyeblikkelig til Ving.

De virket uinteressert i problemet. Det medfører ikke riktighet at klagerne ble tilbudt å flytte til et annet rom på hotellet.

Mandag 8. november fikk klagerne flytte til hotell Shedwan Garden.

Dette var et fint hotell klagerne var fornøyd med.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev med fotografier.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagerne ble innkvartert på hotell Diana som er et greit 2-stjerners alternativ.

Hotellet finnes ikke i Vings program, men holder så absolutt den standarden man kan forvente ved uspesifisert innkvartering.

Klagerne tok første gang kontakt med Ving ankomstdagen. De ga uttrykk for at de ønsket å bytte bosted. Det ble i denne forbindelse ikke opplyst at de ikke var tilfreds med rengjøringen eller at det luktet kloakk på rommet. Ving beklager dette da de således ikke har hatt anledning til å sjekke forholdene, ei heller til å be hotellet sørge for ekstra rengjøring.

Klagerens ønske om å få bytte hotell er godt fulgt opp av Vings representant på stedet. Da klagerne ringte etter at de hadde funnet narkotika på sitt rom, ble de tilbudt å bytte rom innen hotellet, noe de avslo. De avslo også Vings tilbud om at Ving skulle kontakte hotellet slik at de kunne sjekke forholdene.

Klagerne fikk den 8. november bytte til hotell Shedwan Garden uten kostnad, noe som innebærer en oppgradering som normalt vil medføre en kostnad på 200 euro.

Ving finner ikke å etterkomme klagers krav.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne hadde bestilt uspesifisert reise. De måtte følgelig være forberedt på innkvartering av enkleste slag. De måtte imidlertid kunne forvente at bostedet var rent.

Det står påstand mot påstand om det tildelte hotell og om klagerne påpekte mangelfullt renhold.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort mangler ved hotellet som gir grunnlag for prisavslag. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende

opplysninger heller ikke grunnlag for kritikk av Vings oppfølging av klagerne ønske om å bytte hotell.

Det står påstand mot påstand om hva som skjedde da klagerne rapporterte om narkotikafunnet på rommet. Ving hevder at klagerne ble tilbudt nytt rom.

Klagerne bestrider dette, samtidig som de opplyser at de uansett ikke ville ha ønsket å bytte rom. De ønsket et nytt hotell.

Klagerne fikk bytte til et hotell av bedre standard enn bestilt etter fem dager.

De betalte ikke noe for denne oppgraderingen.

Det er vanlig å betale for slik oppgradering.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at saken ikke gir grunnlag for prisavslag/kompensasjon. I den grad det var mindre mangler ved reisen, ble dette tilfredsstillende kompensert gjennom oppgradert hotell siste uken uten tillegg i prisen.

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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.