

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell Raga, 30. september - 14. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard samt erstatning for ødelagt koffert.

Dato

..

Saksnummer

227/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 22.700

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell Raga, 30. september - 14. oktober 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard samt erstatning for ødelagt koffert.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotell Raga ble anbefalt av Vings selger. Klagerne bestilte en tre-roms leilighet.

Klagerne ble først tildelt en leilighet i første etasje. Den hadde gitter for vinduene og var skitten og dårlig.

Klagerne kontaktet Ving og fikk bytte til en annen leilighet neste dag.

Den nye leiligheten viste seg å ha en rekke mangler. Riktignok står det i Vings katalog at leilighetene har varierende standard. Men dette var elendig.

Klagerne ser i ettertid at de skulle ha bedt Ving om et nytt hotell, men hadde håpet det holdt å bytte en gang. Samtidig reagerer klagerne på at Vings representant ikke tok kontakt med dem for å undersøke om de hadde fått byttet/var fornøyde.

Klagerne så ikke en eneste representant fra Ving på Raga, men det kan selvsagt være en tilfeldighet.

Da klagerne skulle reise hjem oppdaget de at en koffert var ødelagt. Klagerne mener at dette skjedde da vekten bar/slepte kofferten til leiligheten ved ankomst.

Klagerne krever erstattet kofferten samt prisavslag. Ving har gitt en kompensasjon på 500 kroner per person. Det mener klagerne er for lite.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Raga er et bosted i kategorien 3+. Hotellet har en fin beliggenhet i forhold til stranden. Om leilighetene skriver Ving bl.a. følgende:

«Romslig 3-roms leiligheter (ca. 75 m²) med balkong, varierende standard».

Hotellet har den kategori Ving mener dette fortjener, og klagers henvendelse er den eneste Ving har mottatt denne sommeren.

Ving finner det beklagelig at klagerne valgte å flytte til en leilighet som de likevel ikke var tilfreds med. Klagerne burde tatt saken opp på nytt med Ving slik at forholdene kunne blitt rettet.

Når det gjelder klagers koffert, så dekker ikke Ving slike skader.

Vet man ikke hvor skaden har skjedd er det dessverre lite å gjøre.

Ving har utbetalt en kompensasjon på 500 kroner 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. 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 tok mangelen ved den første leiligheten opp med Ving.

Klagerne fikk deretter bytte leilighet. Manglene ved den nye leiligheten ble ikke tatt opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe disse manglene.

Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger usikkert hvor klagers koffert ble skadet. Nemnda finner av denne grunn ikke å kunne anbefale at Ving dekker klagerens tap.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

Dersom Vings tilbudte kompensasjon ikke er utbetalt, anbefales dette gjort.

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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.