

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Nashville, USA.

Dato

..

Saksnummer

128/13P

Tjenesteyter

Nordmanns-Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nordmanns-Reiser

Reisemål: USA, Nashville

Antall reisende: 2

Reisens pris: 26.070 nok.

Tidsrom: 030413- 260413

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Nashville, USA.

Klager anfører at hotellet de bodde på, hadde meget lav standard.

Hovedsakelig var det bebodd av trailersjåfører. Det var ikke klesskap eller hyller på rommet. Toalettet virket ikke og ble skiftet ut etter 14 dager.

Frokosten besto av cornflakes, grønnekokte egg og av og til brød med syltetøy.

Mikrobølgeovnen på rommet ble byttet ut 3 ganger uten at noen av dem virket.

Badet så ikke ut og vasking av rom var så som så. De forsøkte å ringe både Nordmanns-Reiser og agenten i New York uten å komme i kontakt med noen.

De krever hotellkostnadene refundert.

Nordmanns-Reiser har vist til at klager bodde på hotellet i 22 dager og tok aldri kontakt med Nordmanns-Reiser eller agenten i USA. Kontakttelefon til agenten var oppført på hotellvouchen og hadde 24t service. Også til Nordmanns-Reiser i Norge var det fullt mulig å ringe.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt informert om manglene.

For at turarrangør skal kunne bruke sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at det blir informert om det.

Dette går også klar frem av pkt. 10 i Normanns-Reisers reisebetingelser og av Alminnelige vilkår for pakkereiser, som også er en del av avtalen mellom klageren og Nordmanns-Reiser.

Nemdas Flertall mener at når klager ikke reklamerte på stedet i løpet av de tre ukene de bodde på hotellet, fikk ikke Nordmanns-Reiser anledning til å avhjelpe manglene, f eks ved å skaffe annet hotell.

Det er da ikke grunnlag for å kreve kompensasjon i ettertid.

Mindretallet, forbrukerens representanter, har kommet til et annet resultat.

Vi har funnet det sannsynliggjort at klager har forsøkt å reklamere på stedet.

Det vises til at klager har gitt en troverdig forklaring på at han flere ganger ringte telefonnummeret til agenten som var oppgitt på hotellvoucheren, men at samtalene ikke gikk igjennom.

Forklaringen underbygges av bildene av hotellet som klager har fremlagt i saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.