

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på a/c og støy, Tyrkia.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

169/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: 61.000,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på a/c og støy, Tyrkia.

Klager anfører at a/c ikke fungerte på rommet. Det var omtrent 33 grader om natten og mye fuktighet. Etter kontakt med Vings representant fungerte det i 1 ½ døgn, men så var det slutt. Det ble sagt at anlegget skulle være slått av mellom kl. 5 og 6, men det skjedde mye tidligere. De fikk inn vifter for å få noe kjøling, men det hjalp ikke mye. Klagers mann fikk ørebetennelse etter varmen og viften, og senere fikk sønnen ørebetennelse og bronkitt. Det var også mye bråk på hotellet fra fulle russere og tyskere.

Klagen gjelder også datterens bestilling. Hun kom en uke senere og var der 1 uke. Også på hennes rom var det veldig varmt og vanvittig bråk fra naborommet.

Hun fikk nytt rom hvor det skulle være kaldere. Det var det ikke, og hennes sønn fikk falsk krupp og pustestans. Deretter fikk også de vifter og tilbud om å flytte enda en gang.

Ving anfører at sykdom på reise kan inntreffe. Ofte skyldes urinveisinfeksjoner og ørebetennelser at man har badet mye og gått med vått badetøy.

Sykdom er ellers en forsikringssak. Det føres jevnlig kontroll med bassenget og det var ikke noe galt med det. I følge Vings ansatte var a/c anlegget i drift og de har ikke hatt noe problem med det. Hotellet har en innstilling på 23 grader.

Når det gjelder støy fra andre gjester, må dette tas opp med Vings representanter slik at de kan be hotellet ordne opp. Hotellet er klassifisert med 3 vinger, som betyr middels standard. Tidligere gjester har vurdert det til 3,8 på en skala fra 1-5.

Fordi klager er god kunde hos Ving har Ving tilbudt en refusjon på kr.3.000,-.

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 problemet. Hvis det kan sannsynliggjøres at sykdom som inntreffer på reisen skyldes uakseptable forhold på hotellet, kan dette etter omstendighetene utgjøre en mangel ved reisen i lovens forstand. Reklamasjonsnemnda kan imidlertid ikke se at det er sannsynliggjort at sykdommen som rammet klagers mann og sønn i dette tilfelle hadde sin årsak i forholdene på hotellet.

Ut fra klagers beskrivelse og loggen fra Vings stedlige representant må det legges til grunn at a/c anlegget tidvis ikke fungerte tilfredsstillende.

Det er vanskelig for nemnda å fastslå hvor mange dager a/c forholdene var utilfredsstillende, men nemnda legger skjønnsmessig til grunn at det gjaldt halve oppholdet (1 uke) for --- reisefølge på 5 personer og halve oppholdet for datteren (½ uke og 2 personer). Nemnda har tidligere lagt til grunn en kompensasjon på kr.1.000,- per uke per person for mangelfull a/c.

Dette gir kr.5.000,- for --- bestilling og kr.1000,- for datterens bestilling - til sammen kr.6.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.6000,- (kr.3000,- mer enn tilbudt av Ving).

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.