

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Kreta.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

309/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.270,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Kreta.

Klager anfører at den leilighet de fikk aldri skulle ha vært utleid.

Dusjen manglet varmt vann - de fikk dusjet bare 2 ganger i løpet av en uke.

Ikke dusjforheng og lite dusjhode gjorde gulvet glatt. Ingen håndsåpe, nesten ikke trykk på vannet i krana på vasken, ingen plass til toalettsåpe.

Det var ikke varmt vann på kjøkkenet. Ikke propp i oppvaskkummen.

Bare en kjele som måtte benyttes både til kaffevann og matlaging.

Ingen knivskuff, kjøkkenstolen knakk sammen. Leiligheten var dessuten veldig liten uten plass til koffert. Ikke smekklås på døren.

Etter å ha klaget ble de oppringt av 4 forskjellige guider.

Den ene spurte om de bodde på Rhodos eller Kreta.

Ving anfører at etter hotellbeskrivelsen skal rommene på hotellet være «enkle 1-roms leiligheter (ca. 17 kvm)» og det skal være «enkelt utstyrt kjøkkenkrok». Leiligheten klager fikk samsvarte med beskrivelsen, og de henvendelser klager gjorde om mangler ble fulgt opp og feilene rettet innen rimelig tid.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For å kunne avhjelpe manglene må den reisende ta problemene opp med turarrangørs stedlige representant.

Når det gjelder leiligheten størrelse og kjøkkenets utrustning i dette tilfelle, fremgår det av hotellbeskrivelsen at rommet er på 17 kvm og med enkelt utstyrt kjøkkenkrok. Nemnda kan ikke se at klagers beskrivelse av leiligheten er slik at den utgjør en mangel i forhold til det avtalte.

Når det gjelder de øvrige klagepunktene, fremgår det av reisestedets log at det var manglende varmtvann i dusjen, manglende propp i vasken og en stol som var i stykker som ble tatt opp med Vings representant. Dette ble utbedret.

De øvrige punkter ble tatt opp med hotellet og ikke med Ving.

Ving fikk derfor ikke mulighet til å bidra til å avhjelpe disse mangler.

Nemnda kan da ikke anbefale noe prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Helga Hermansen, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Helga Hermansen, 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.