

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell SunFamily Prime Family Club, 2. - 10. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet manglende/mangelfull aircondition.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

170/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 13.750

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell SunFamily Prime Family Club, 2. - 10. juni 2011.

Krav om prisavslag grunnet manglende/mangelfull aircondition.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagen gjelder for to familier.

Airconditionen på klagernes rom virket ikke. Dette ble søkt avhjulpet flere ganger.

Klagerne var uten aircondition i fem av syv dager. Mye tid gikk med på å klage og avvente avhjelp.

Klagerne ble på reisemålet tilbudt en kompensasjon på kr 1.875 per familie.

Det syntes klagerne var for lite.

Ving har i ettertid tilbudt en kompensasjon på kr 1.340 per familie.

Klagerne mener at Ving ikke har anledning til å gå lavere enn det som ble tilbudt på reisemålet. Beløpet er uansett for lavt.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Manglende aircondition gir etter praksis rett til prisavslag på 750 kroner per fullt betalende person per uke. Det gis halvparten for personer i ekstraseng.

Omregnet til fem fulle døgn uten aircondition gir dette en kompensasjon på kr 1.340 per reisefølge.

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at airconditionen ikke fungerte.

Manglene ble ikke avhjulpet innen rimelig tid. Mangelen førte også til at klagerne måtte bruke mye tid på problemet.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 750 per person, dvs kr 3.000 per familie. Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for å halvere prisavslaget for barn i ekstraseng. Til fradrag går eventuelt tidligere utbetalt beløp.

Nemnda bemerker avslutningsvis at klagerne avsto Vings tilbud om prisavslag på reisemålet. Normalt er tilbyderer fri fra sitt tilbud dersom tilbudet avslås.

Nemnda tar ikke stilling til om det også er tilfelle i denne saken da nemnda anbefaler et større prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at hver familie gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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.