

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Albena, hotell Flamingo, 17. juni - 1. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende varmtvann m.v.

Dato

..

Saksnummer

138/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr.36.650

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Albena, hotell Flamingo, 17. juni - 1. juli 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende varmtvann m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne var uten varmtvann fra ankomst til 25. juni.

Klager tok problemet opp gjentatte ganger. Problemet var spesielt stort for klagers kone som er syk og har behov for varm dusj. Guidene viste liten forståelse for klagerne. Guidene ga ikke lovet tilbakemelding m.v.

De viste ingen forståelse for belastningen dette var for klagers kone fikk.

Mye av første uken gikk med til å klage, vente på svar m.v.

Dagen før hjemreise betalte klagerne 40 leva for å kunne beholde rommet til kl 18 på avreisedagen. Avreisedagen fikk klagerne beskjed om at de måtte flytte ut av rommet kl 10.30 og over i et nytt rom. Guiden ble kontaktet, uten at det hjalp.

Klagerne har mottatt en kompensasjon på 400 euro for manglende varmtvann.

De krever refundert reisens pris.

Ving har i det vesentlige anført:

Det er korrekt at det var problemer med varmt vann ved hotellet en ukes tid.

Vings ansatte tok omgående dette opp med hotellet, og gjestene ble alle kompensert med 50 euro per dag pr rom, og maksimalt 400 euro per rom, ca kr 3.200.

Dette var i henhold til avtale mellom hotellet og Vings ansatte på stedet.

Ved hjemreise oppsto problemer da hotellet hadde lovet at familien kunne beholde rommet inntil avreise.

Normalt skal rommene forlates kl 12.00 da de skal gjøres i stand til de nye gjestene. Da rommet fikk nye gjester, fikk gjestene et annet rom de kunne benytte under ventetiden. Dette var de ikke tilfreds med.

Nemnda bemerker:

Det var en mangel ved reisen at klagerne var uten varmt vann frem til 25. juni.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag, jf pakkereiseloven § 6-2.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, har den reisende rett til å heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3.

Nemnda er av den oppfatning at manglende varmtvann i en uke er en stor og belastende mangel ved pakkereisen. Nemnda er likevel av den oppfatning at en slik mangle ikke kan karakteriseres som en vesentlig mangel ved reisen.

Nemnda finner det videre ikke sannsynliggjort at mangelen førte til at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Vilåårene for å heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake er følgelig ikke til stede. Mangelen gir imidlertid rett til et forholdsmessig prisavslag.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av kontakten med Vings guider.

Ving har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at guidene ikke har fulgt opp klagerne på et tilfredsstillende måte.

På hjemreisedagen hadde klagerne i utgangspunktet grunn til å regne med at de kunne beholde rommet til kl 12.00. Etter avtale med hotellet, kunne de benytte det til kl 18.00. Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne måtte ut av rommet før kl 12.00. Det var etter det opplyste videre i strid med avtalen med hotellet at de måtte bytte rom. Klagerne kontaktet guiden, men fikk ingen hjelp.

Etter nemndas vurdering burde guiden ha kontaktet hotellet og sagt at klagerne i henhold til avtale med Ving hadde rett til å bli værende på rommet til kl 12.00, og at de etter avtale med hotellet hadde rett til å være på rommet til kl 18.00.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 5.000 kroner for mangler samt en kompensasjon på kr 2.000 for mangelfull oppfølging fra Ving, jf pakkereiseloven §§ 6-2 og 6-4. Til fradrag går kr 3.200 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000 samt en kompensasjon på kr 2.000. Til fradrag går 3.200 kroner som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.