

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotel Balito Beach, 14. - 28. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved hotellet.

Dato

..

Saksnummer

71/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: ca. kr 25.000

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotel Balito Beach, 14. - 28. januar 2011.

Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet hadde ikke lovet standard, og de tildelte leiligheter var mangelfulle.

Klager pleier ikke å syte og klage over ting. Han tok derfor ikke opp problemene opp med Ving før den nest siste dagen.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Da gjestene først tok opp sin misnøye dagen innen avreise, var det lite Vings ansatte kunne være hjelpelig med. Ving antar at dersom gjestene hadde tatt opp sin misnøye med det samme, ville Ving kunne ha tilbudt flytting til andre leiligheter eller bosted.

Da Ving ikke fikk anledning til å avhjelpe problemene, har Ving avslått kravet om refusjon

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok ikke manglene opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene, og manglende gir da ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål M. Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål M. Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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.