

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Cala d'Or, hotell Sol Cala d'Or, 1. - 15. juli 2011.
Krav om prisavslag grunnet flyforsinkelse og mangelfullt hotell.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

188/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 2+2

Reisens pris: kr 23.450

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Cala d'Or, hotell Sol Cala d'Or, 1. - 15. juli 2011.
Krav om prisavslag grunnet flyforsinkelse og mangelfullt hotell.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Flyreisen til Mallorca ble forsinket med ca. 8 timer. Informasjonen på flyplassen var mangelfull. Klagerne mistet en feriedag. Dette gir grunnlag for erstatning.

Hotellet var mangelfullt. Leiligheten klagerne ble tildelt var møkkete og nedslitt.

Det luktet mugg i rommet.

Klagerne kontaktet Ving for bytte av hotell. Tilbakemeldingen var svært mangelfull. Klagerne fikk ikke noe tilbud om alternativt hotell.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Flyet ankom Mallorca 6 timer og 33 minutter forsinket. Forsinkelse av en slik varighet berettiger ikke til kompensasjon.

Ving inspiserte klagerne leilighet. Det ble ikke påvist feil eller mangler som gir grunnlag for kompensasjon eller bytte av leilighet. Leiligheter kan ofte lukte litt innestengt, spesielt om man stenger vinduer og dører for å benytte A/C.

Dette gjør Ving oppmerksom på under punktet Byggeskikk/klimatiske forhold, som er tatt inn i Reiseinformasjonen på Vings nettsider.

Ving er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag.

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 står i dette tilfellet påstand mot påstand om tildelt leilighet/hotell var mangelfullt.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort mangler som gir grunnlag for prisavslag eller bytte av leilighet.

Klagerne synes i det vesentlige å ha fått innkvartering i henhold til det avtalte.

Forsinkelser regnes i henhold til alminnelige vilkår for pakkereiser som en mangel dersom forsinkelsen er av en slik varighet at oppholdet på reisemålet forkortes med 8 timer eller mer for reiser med varighet mellom 5 og 8 døgn, eller maksimalt 12 timer for reiser med varighet over 8 døgn. Oppholdet på reisemålet ble i dette tilfellet forkortet med ca. 6 ½ time. En forsinkelse av denne varighet gir ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

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

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.