

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Guanabara Park, 16. - 30. desember 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet skittent/fuktig leilighet.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

20/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 16.000

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Puerto Rico, hotell Guanabara Park, 16. - 30. desember 2009. Krav om refusjon av reisens pris grunnet skittent/fuktig leilighet.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Leiligheten klagerne fikk tildelt var skitten med både mugg og fuktskader.

Med tanke på at klagerne har en jente på tre år med astma, var ikke dette et rom de kunne bo på. Resepsjonen var stengt, men noe senere på dagen ble klagerne tilbudt et rom som om mulig var enda verre. Klagerne hadde da ikke annet valg enn å ta det første rommet.

Hotellet gjorde ikke noe for å utbedre klagernes rom.

Klagerne kontaktet servicetelefonen til Ving tredje dag for å få hjelp.

Vings representant kom, og klagerne viste henne hvor skittent rommet var, muggskadene og fuktskadene under soveromsvinduet.

Hun sa at hun skjønnte hva klagerne mente og var enig i klagernes påstander.

Klagerne informerte representanten også om at klagernes datter, som i lang tid hadde sluppet å bruke astmamedisin, nå etter tre dager på dette rommet var nødt til å bruke inhalator tre ganger per dag, fordi hun ble tett så snart hun kom inn på rommet.

Senere på dagen fikk klagerne tilbud om å flytte til Puerto Feliz mot et gebyr på 70 euro. Etter en del frem og tilbake kunne overflytting skje uten at klagerne måtte betale for det. Samme kvelden reiste klagerne for å se på hotellet de skulle overflyttes til, og klagerne stiller seg meget spørrende til at Vingreiser kan tilby noe slikt for en barnefamilie. Det første som møtte klagerne kl 17.30 var fulle mennesker som verken kunne ta vare på seg selv eller hverandre.

Dette var helt tydelig et festehotell for folk som ønsket kort vei til senteret.

Klagerne kontaktet servicetelefonen og sa at dette ikke var aktuelt.

Vedkommende på servicetelefonen forstod dette veldig godt og skulle sjekke opp videre.

Klagerne fikk ikke noe annet tilbudt. De måtte fortsette å bo der de bodde.

Klagerne godtok dette på den betingelse at rommet ble grundig rengjort og at fuktskadene ble utbedret. Ving lovet at dette selvfølgelig skulle bli gjort.

Rommet ble ikke utbedret. På grunn av at klagerne kjente ubehag ved å være på rommet, måtte de til daglig finne på noe annet, og det førte til taxiturer både inn til Puerto Rico eller Arguineguin, noe som kostet en del penger etter 14 dager.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refundert hele ferien.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving kan se av klagers vedlagte bilder at tingene ikke var i orden i den tildelte leilighet.

Reiseleder som var med til leiligheten bekrefter også dette.

Reiseleder ga omgående beskjed til hotellet om å foreta en utbedring.

Klagerne fikk tilbud om å flytte til Puerto Feliz, som er av samme standard som bestilt hotell. Hotellet har ulike fasiliteter, også barnebasseng. Ving er ikke kjent at det var problemer med uro og fyll der.

Det er en selvfølge at man skal få flytte uten å betale for det om en opplever svikt slik klagerne gjorde. Dersom man takker nei til tilbud om å bytte, kan et alternativ være å bytte til en annen leilighet på hotellet man bor på. Det er beklagelig at klagerne ikke fikk et slik tilbud senere under oppholdet.

Ving har foreslått en løsning i minnelighet ved å tilby en kompensasjon på kr 4.000.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1.

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.

Har pakkereisen vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter

pakkereiseloven § 6-3. Dersom mangler fører til at kunden lider tap, kan disse kreve erstattet etter pakkereiseloven § 6-4.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagernes leilighet ved ankomst var skitten med mugg- og fuktskader.

Manglene ble påpekt overfor hotellet uten at klagerne fikk et tilfredsstillende alternativt tilbud eller leiligheten ble utbedret.

Ving tilbød klagerne å flytte til Puerto Feliz.

Klagerne fant ikke dette alternativet tilfredsstillende, og nemnda legger til grunn at partene avtalte at manglene i klagernes leilighet i Guanabara Park skulle utbedres, og at klagerne skulle bli boende der.

Nemnda legger til grunn at manglene ikke ble utbedret. Klagerne har etter dette fått en mangelfull reise. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at manglene var vesentlig. Nemnda viser til opplysningene om at klagernes datter og klagerne følte seg uvel i leiligheten. Dette ble formidlet til Ving.

Til tross for de store manglene ved bostedet finner nemnda ikke sannsynliggjort at manglene var av en slik art at formålet med pakkereisen i det vesentlige ble forfeilet. Det er således ikke grunnlag for refusjon av hele reisens pris.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag.

Det anbefales satt til kr 8.000. Til fradrag går eventuell tidligere utbetaling.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 8.000.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.