

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder dårlig mat og manglende aircondition, Kroatia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

278/12

Tjenesteyter

Jomfrureiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Jomfrureiser

Antall reisende: 1

Reisens pris: 15.100,-

Saken gjelder:

Saken gjelder dårlig mat og manglende aircondition, Kroatia.

Klager anfører at maten ble servert i en bråkete kantine hvor de måtte stå i kø og fikk mat som var kjedelig og ikke spesielt god. A/c på rommet virket ikke - temperaturen var 26-27 grader. Hotellet prøvde å ordne på det, men det hjalp ikke.

Jomfrureiser sier i sitt svar til klager at de burde ha opplyst bedre om standarden på middagsmaten. For å kompensere for den lave standarden ble det gitt en gratis avskjedsmiddag - noe de fleste satte pris på. Lav a/c var et problem hotellet hadde på flere rom. Jomfrureiser anfører at de selv ikke driver hotellet og derfor ikke kan lastes. Hotellet har imidlertid refundert kr.850. Jomfrureiser tilbyr i tillegg kr.500,- - til sammen kr.1.350,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Når det gjelder standarden på middagsmaten og serveringen, har ikke nemnda grunnlag for å fastslå om den avvek så mye fra det som kunne forventes at det utgjorde en mangel ved reisen. For manglende eller ikke-fungerende a/c har nemnda tidligere lagt til grunn at det bør

kompenseres med kr.1.000,- per person per uke om sommeren. I dette tilfelle har klageren fra hotellet og turarrangør fått et samlet tilbud på kr.1.350,-. Noe prisavslag utover dette er det ikke grunnlag for.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway 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.