

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

20/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 14.510,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Klager anfører at han den 24/11, dagen etter ankomst, fikk oversvømmelse med kloakk utover hele gulvet. Han kontaktet resepsjonen, som fikk ordnet opp.

Dagen etter fikk han samme problem og deretter igjen den 27/11.

Han tok da kontakt med Ving, som sørget for nytt rom. Første natten i det nye rommet regnet det mye og det rant vann inn i leiligheten.

På grunn av disse problemene, fikk de problemer med nattesøvnen og depresjon.

De krever full refusjon av reisens pris.

Ving anfører at klager tok kontakt med Ving første gang 27/11 og fikk da nytt rom. Som kompensasjon for flyttingen fikk han et gavekort, som ble sendt hjem til klager fordi Ving på det tidspunktet ikke kjente til at det hadde oppstått nye problemer.

Den 29/11 tok klager ny kontakt på grunn av oversvømmelsen på det nye rommet, og Ving ga beskjed til hotellet. Den 2/12 tok klager igjen kontakt fordi problemet ikke var løst. Han fikk da tilbud om nytt rom igjen, men ønsket ikke det.

På grunn av mangelfull oppfølging fra Ving fra 29/11 til 2/12 har Ving tilbudt et gavekort på kr.4.500,-. I brev til nemnda av 18/2 2013 har Ving nå tilbudt at begge gavekort kan omgjøres til kontanter hvis klager ønsker det.

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 etter at kunden har meldt fra til turarrangør.

I dette tilfelle meldte klager fra i første omgang til hotellet da han fikk oversvømmelse med kloakk på rommet. Nemnda finner at det var det naturlig å gjøre, men da oversvømmelsene fortsatte tok han den 27/11 kontakt med Ving og fikk nytt rom. Også der fikk han oversvømmelse, og en ny kontakt med Ving førte ikke til utbedring da Vings guide ikke fulgte opp henvendelsen til hotellet.

Etter dette fikk de på nytt tilbud om å bytte rom, noe de ikke ønsket.

Etter nemndas syn var det naturlig at klager først tok problemet opp med hotellet og først den 27/11 kontaktet Ving. Da ble problemet i første omgang avhjulpet ved at han fikk nytt rom, men det må uansett legges til grunn at det var en mangel i pakkereiselovens forstand at det var oversvømmelse på rommet 24, 25 og 27/11.

Etter nemndas syn har ikke klager forspilt sitt krav på prisavslag for dette ved å rette henvendelsene i første omgang til hotellet, som også forsøkte å ordne det.

At årsaken til oversvømmelsene skyldtes kraftig regnfall og problemer med avløpsrørene, som anført av Ving, er sikkert riktig, men objektivt sett utgjør oversvømmelsene likevel en mangel uansett årsak. Manglene de første dagene gir etter nemndas syn grunnlag for en noe større kompensasjon enn kr.500,-.

For manglene i den andre leiligheten og Vings manglende oppfølging har Ving tilbudt kr.4.500,-.

Etter en helhetsvurdering av alle forholdene finner nemnda at det bør gis et samlet prisavslag på kr.6.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.6.000,- inkludert det som tidligere er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.