

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ventetid, hotellstandard m m, Gran Canaria.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

183/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 32.180

Saken gjelder:

Saken gjelder ventetid, hotellstandard m m, Gran Canaria.

Klager anfører at de måtte vente hele 45 min før bussen gikk fra flyplassen til hotellet. Ved innsjekkingen var det lang kø og rommet var ikke ferdig før kl.18.00. Rommet var ikke som forventet. Nøkkelt kortet fungerte ikke de første 8 dagene.

Det var trafikkstøy 24 t i døgnet. Badet var skittent.

De tok kontakt med ving for å bytte hotell og fikk tilbud om bytte mot å betale 378 euro for 5 dager. Det var for dyrt, og klager forventer kompensasjon.

Ving har anført at ventetid på flyplassen ikke er uvanlig da bussen ikke kjører før alle har fått sin bagasje. Hvis man er blant de første som får bagasjen, vil det bli venting. Det vil det også være ved innsjekkingen når mange gjester ankommer samtidig.

Det hender at nøkkelt kort til døren kan avmagnetiseres hvis det f eks ligger sammen med mobiltelefon. Når det gjelder støy, er det opplyst om dette i hotellinformasjonen. Hvis klager hadde tatt kontakt med Vings representant om dårlig renhold av badet, ville dette ha blitt ordnet opp i.

Fordi klager er god kunde har Ving tilbudt kr.1.500,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i katalog eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har informert turarrangør om manglene.

Etter reklamasjonsnemndas syn utgjør verken 45 min venting i bussen etter ankomst eller innsjekkingstiden i dette tilfelle en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand. At rommet ikke var klart før kl.18.00, må derimot anses for å ha vært i seneste laget i forhold til hva klager hadde grunn til å forvente når ankomst Gran Canaria etter avtalen skulle være kl.13.35.

Når det gjelder trafikkstøy, fremgår det av hotellomtalen, som er en del av avtalen, at noen leiligheter kan forstyrres av gjennomgangstrafikk.

Det fremgår av loggen til Vings representant at klager 4. juli, etter en ukes opphold, klaget over rengjøring av bad og dusj. Det fremkommer ikke noe om at Ving tok dette opp med hotellet.

Etter Reklamasjonsnemndas oppfatning bør klager få et visst prisavslag fordi rommet ikke var klart før kl.18.00 og fordi det synes å ha vært mangler ved renhold av bad. Det tilbudte beløp på kr.1.500,- finnes å være et passende prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover de tilbudte kr.1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.