

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort Victoria, 3. - 17. September 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, støy m.v.

Dato

..

Saksnummer

224/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 45.620

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort Victoria, 3. - 17. September 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull hotellstandard, støy m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Vings katalog gir inntrykk av at leiligheten har to balkonger. Det var kun den ene som kunne benyttes.

Leiligheten var utsatt for mye støy, da den ligger vegg i vegg med renholderens «vaskerom», samt det estetiske rundt blir totalt ødelagt av skittentøykurver som står ute døgnet rundt. Nattestid durer og smeller det så i leiligheten pga en pumpe eller noe, som må ligge i kjelleren rett under leiligheten.

Servicen i restauranten var så dårlig at klagerne ikke orket å spise der.

Klagerne krever en kompensasjon som gjenspeiler det ferien kostet i forhold til standarden som ble beskrevet på hotellet.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved hotellet finnes det kun en leilighetstype av den gjestene har bestilt.

Det fremkommer av katalogen at leiligheten har en terrasse. Det står også oppgitt at den leilighet klager bestilte ligger mot vei. Noe støy i den forbindelse vil derfor måtte påregnes. Ving har ikke tidligere erfart at gjester er sjenert av renholdernes vogner, men tar klagers synspunkter til etterretning.

Ving har ikke tidligere hørt om misnøye med maten ved anlegget, men tar klagers synspunkter til etterretning.

Ving kan ikke se at saken berettiger til refusjon, men har oversendt et gavekort på 2.000 kroner.

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.

Det fremkommer av Vings katalog/hjemmeside at «Big Family» leiligheter har terrasse. Klagerne fikk leilighet med terrasse. Etter nemndas vurdering er det ikke lovet leilighet med to balkonger.

På et hotell vil leilighetene ha forskjellig beliggenhet i forhold til fellesrom, vaskerom m.v. Noen leiligheter har således dårligere beliggenhet enn andre.

Dersom man ikke har avtale om leilighet med en spesiell beliggenhet, må man være forberedt på å kunne bli plassert hvor som helst på hotellet.

Nemnda er av den oppfatning at den leilighet klagerne fikk tildelt er i henhold til det avtalte. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at sjenansen fra renholds rommet eller støykilden i kjelleren lå utenfor det klageren måtte kunne forvente.

Det er på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mulig for nemnda å ta stilling til servicen i restauranten.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte, og at det følgelig ikke er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.