

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

339/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.430,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard.

Klager anfører at rommet de ble tildelt var skittent og med bråkete airconditionanlegg. De hadde fått opplyst i informasjonen om hotellet at trådløst internett var tilgjengelig, men ikke at det kostet 5 euro for 90 min.

De prøvde straks å bytte rom, men det var ikke mulig.

Dagen etter tok de kontakt med Vings kundeservice, men fikk beskjed om at alternativer ikke var tilgjengelig. De betalte derfor for oppgradering til annet rom.

Der luktet det kloakk fra badet og madrassen var for hard. Etter 2 dager fikk de en overmadrass som var ubehagelig. Flere av fasilitetene på hotellet ble stengt to dager før avreise. Romtelefonen var defekt. Frokosten var preget av billig og fordervet mat. Avreisedagen måtte de ut av rommet kl. 1200 selv om flyet først gikk kl 2400 og ble forsinket til kl 0300.

Klager krever full kompensasjon av reisens pris, samt kr. 10.000,- per person og dekning av diverse utlegg.

Ving har anført at klager bare var i kontakt med deres servicekontor om oppgradering. Dette var ikke mulig å få til. Hvis en gjest arrangerer oppgradering direkte med hotellet, tar hotellet ofte en høyere pris enn kontraktsprisen med turarrangør. Klager

har ikke gjort servicekontoret oppmerksom på feil og mangler ved det rommet de flyttet fra og som nå påberopes eller mangler ved det rommet de kjøpte seg opp til. Informasjon om at Ving må kontaktes hvis det er noe man ikke er tilfreds med, er tatt inn i reisedokumentene. For øvrig fremgår det av informasjonen at hotellet er bygget i 1973 og at bare noen rom er renoveret. Klager måtte derfor være forberedt på at de kunne få rom som ikke var renoveret.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. Hvis en turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at kunden tar opp manglene med turoperatørens stedlige representant.

I dette tilfelle fremgår det av hotellinformasjonen at hotellet er bygget i 1973 og at «noen rom» er renoveret. Klager måtte følgelig være forberedt på at de kunne få et ikke-renoveret rom. Men selv et slikt rom skal selvfølgelig ikke være skittent, og i så fall er det en mangel i lovens forstand.

Imidlertid finner ikke nemnda det sannsynliggjort at rommet var skittent eller at klager har tatt noe slikt opp med Vings stedlige representant. Det er heller ikke logført noe om klage på kloakkluft på det rommet klager på egen hånd kjøpte seg opp til.

Når det gjelder anførselen om internett-tilgang, fremgår det klart av hotellopplysningene at dette er tilgjengelig mot avgift.

Utsjekking kl.1200 er normal internasjonal praksis og må antas alminnelig kjent.

Forsinkelsen ved avreisen skyldtes etter det opplyste restriksjoner i luftrommet og ble kjent først etter innsjekking. Gjestene ble transportert til et hotell og fikk middag.

Reklamasjonsnemnda kan ikke se at det i saken som helhet foreligger mangler som berettiger til noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det betales noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Ellen Pytte, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.