

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende a/c m.m., Kypros.

Dato

..

Saksnummer

87/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Kypros

Antall reisende: 3

Reisens pris: 41.355,-

Tidsrom: 050413 - 260413

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende a/c m.m., Kypros.

Klager anfører at de hadde bestilt leilighet på dette hotellet fordi det var opplyst at det var a/c der - noe som er viktig for dem. Det viste seg at hotellet ikke hadde a/c før 1. mai slik at de var uten a/c i de tre ukene de var der. Heisen på hotellet var ute av drift fra de kom og frem til 11. april. Dette var svært upraktisk fordi de hadde barn i barnevogn og måtte dra vognen opp og ned trappene flere ganger om dagen.

Det var også mye maur overalt i leiligheten før dette ble ordnet opp i, også det den 11. april. Det er ikke riktig som påstått at de ikke ønsket å bytte rom.

Årsaken til at de avsto fra tilbudet, var at de da måtte skrive under på at de frasa seg retten til å klage. De krever et prisavslag på kr.9.000,- som følge av feil og mangler og den manglende oppfølging fra Ving.

Ving har erkjent at hotellinformasjonen om a/c ikke var korrekt.

Både hotellet og Vings guider tilbød gjesten å bytte rom flere ganger, noe de ikke ønsket. Første gangen avsto de fordi det nye rommet var vendt mot bassenget og den andre gangen

fordi hotellet krevde at de måtte underskrive på et dokument om at de frasa seg retten til å klage. Vings guide forklarte dem at et slikt dokument ikke var gyldig, men gjesten hadde da sagt at de ikke ville bruke mer tid på dette. Hotell-logen viser at heisen ble reparert 2 dager etter at gjesten hadde kontaktet hotellet om den. Vings guide ble aldri kontaktet om heisen. Når det gjelder maur og insekter, henviser Ving til forhåndsinformasjonen.

Ving har tilbudt kr.4.500,- for manglende a/c og kr.500,- for dårlig service, tilsammen kr.5.000,- som er utbetalt.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

I dette tilfelle var det opplyst at hotellet hadde a/c, og det foreligger derfor en mangel, som er erkjent av Ving, når det ikke var a/c i den perioden klager var der.

Etter nemndas praksis anbefales det et prisavslag på kr.750,- per person per uke for perioder utenom sommersesongen. Det tilsier et prisavslag i dette tilfelle på kr.6.750,-. Nemnda tilføyer for ordens skyld at klagers manglende aksept av tilbud om rombytte ikke påvirker dette prisavslaget da hele hotellet var uten a/c i perioden. Det var opplyst i hotellinformasjonen at hotellet hadde heis.

Klager anfører at de sa fra om at heisen ikke virket allerede ankomstdagen og at heisen ble reparert 11. april. Ving hevder at hotell-logen viser at heisen ble reparert 2 dager etter at hotellet fikk beskjed og at Ving aldri fikk beskjed om feilen. Nemnda finner det naturlig at klager i første omgang tok opp heisproblemet med hotellet. Hvis det er slik at dette ikke førte frem, burde Ving ha vært kontaktet for å prøve å få fortgang i reparasjonen. På den annen side kan det virke merkelig at hotellet ikke på egen hånd var klar over at en av deres heiser ikke virket.

Nemnda tar imidlertid ikke stilling til når klager tok dette opp med hotellet, men finner at det bør gis et prisavslag på kr.500,- for den mangel heisen som var ute av drift representerer. Nemnda tar da heller ikke stilling til omstendighetene rundt tilbudet om å bytte rom. Samlet prisavslag inkludert de kr.5.000,- som er utbetalt blir da kr.7.250,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis kompensasjon utover de kr.7.250,- som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.