

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard med mer.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

258/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+1

Reisens pris: 40.380

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard med mer.

Klager har anført at de ikke fikk hjelp med bagasjen da de kom til hotellet.

Leiligheten lå 250-300 m fra resepsjonen. De skulle ha rom ved stranden med terrasse med havutsikt. Den leiligheten de fikk var svært liten for 3 personer, den hadde terrasse med begrenset havutsikt, men lå ikke ved stranden.

Etter klage ble de flyttet 20 meter.

De hadde bestilt all Inclusive, men fordi åpningstiden for lunch bare var 2 t ble det problemer hvis de ble sultne etter åpningstiden.

Buffetrestauranten for middag lå langt fra der de bodde - 5-600 meter.

På rommet måtte de selv ta av laken og sengetøy hvis de ønsket det byttet.

Dette er jobben til vaskehjelpen.

Fordi de ikke var fornøyd med all Inclusive-tilbudet fikk de det kansellert siste uken. Da fikk de taxiutgifter når de skulle inn til byen for å spise - 14 euro per dag i en uke.

Klager krever erstatning for hele reisen.

**Ving har anført at det ikke er vanlig at et leilighetskompleks har «Bellboy»-service.
Bagasjetraller sto til disposisjon ved resepsjonen.**

Leiligheten klager fikk, ligger direkte ut mot havet med full havutsikt.

Det er ingen strand nedenfor leiligheten og det er heller ikke lovet i informasjonen om reisen. Fordi klager var misfornøyd med all Inclusive-tilbudet fikk de kansellert det siste uken. Beløpet er refundert. Fullstendig informasjon om all Inclusive-tilbudet fremgår av hotellets nettside.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestillingen og bekreftelse, opplysninger i katalog og på nettet m.v. - jf. pkt. 2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Det første klagepunktet i saken her gjelder manglende hjelp med bagasje ved ankomst. Klagenemnda kan ikke se at det er grunnlag for klage over dette.

Den type service er ikke vanlig ved leilighetskomplekser og det er heller ikke lovet eller opplyst noe om at slik service vil være tilgjengelig.

Når det gjelder leiligheten, var det bestilt 1 ett-roms leilighet Royal med terrasse og havutsikt. Størrelsen er opplyst å skulle være 30 kvm.

Det er slik leilighet klager fikk - med terrasse og havutsikt.

Det fremgår ikke av avtalen at den skal ligge ved stranden.

Heller ikke når det gjelder all Inclusive-tilbudet kan klagenemnda se at klager har påvist noe avvik fra Vings omtale av dette på nettstedet.

At klager selv måtte ta av sengelaken når det var ønske om skift, er heller ikke en mangel som berettiger til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

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