

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, hotell JS Sol de Alcudia, 26. juli - 2. august 2010.
Krav om prisavslag grunnet manglende barnevennlighet, støy m.m.

Dato

..

Saksnummer

170/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.13 430

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, hotell JS Sol de Alcudia, 26. juli - 2. august 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende barnevennlighet, støy m.m.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet var en skuffelse i forhold til fremkommelighet med barnevogn, som måtte demonteres for å komme inn på rommet og heisen.

Barnesengen på rommet var en forhistorisk sprinkelseng som klagerens sønn på 20 måneder syntes var så skummel at han ikke ville bruke.

Klagerne hadde også bestilt rom med begrenset havutsikt, men det eneste de så var bygninger og noen trær.

Det var ikke barnemeny på hotellet.

Det sto også i beskrivelsen av hotellet at det kunne være forstyrrende med noe støy fra hotellets aktiviteter. Det som forstyrret klagerne kraftig var fra to barer på den andre siden av gaten fra rommet. Hyling, skriking og høy musikk hele naten,

Klagerne kontaktet Ving på reisemålte med sterkt ønske om å bli flyttet.

Det var fullt overalt.

Klagerne synes de betalte kraftig i overkant for egentlig lite ferie.

Ving har i det vesentlige anført:

I følge gjesten har de bestilt et rom med havutsikt. Denne romstype finnes ikke på hotellet. Gjestene har bestilt et vanlig dobbeltrom. Det fikk de.

Ving presenterer ikke hotellet som spesielt barnevennlig. Dette er et helt vanlig hotell som ikke er spesielt tilpasset barnefamilier slik Vings Garden- og Sunwinganlegg er.

Barnesengen er av eldre modell, men helt ok.

Informasjon om støy er inntatt i omtalen av hotellet på Vings nettsider. Ifølge rapport fra reisemålet er det normalt ingen som klager på denne støyen som ifølge rapporten fra reisemålet er i samsvar med det Ving informerer om.

Gjestene var i kontakt med Ving med ønske om bytte av bosted.

Det lot seg dessverre ikke gjøre.

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.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger at klagerne i det vesentlige har fått hotell i henhold til de gitte opplysninger. Hotellet var ikke angitt som spesielt barnevennlig og klagerne hadde ikke bestilt rom med havutsikt.

Det står påstand mot påstand vedrørende støy. Nemnda finner ikke sannsynliggjort støy ut over det klagerne måtte være forberedt på.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhild.

Vedtak:

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

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.