

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

Dato

..

Saksnummer

84/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Tenerife

Antall reisende: 5

Reisens pris: 46.670,-

Tidsrom: 240313 - 310313

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

Klager anfører at de hadde bestilt en 3-roms leilighet med havutsikt på et høyt ranket hotell. De følte seg derfor trygge på at det ville være tilfredsstillende standard.

Leiligheten vendte imidlertid ut mot sidegaten, og en måtte langt ut på balkongen for å se havet. Leiligheten var veldig nedslitt og med vond lukt. Det var skitt i ventiler og rust i dusjbatteriet. Det var også hundrevis av edderkopper, hvis de satte igjen sjokolade på bordet eller sølte juice. Hverken hotellet eller Ving var i stand til å tilby et alternativ 3-roms leilighet med havutsikt, og de måtte derfor akseptere en 2-roms leilighet som var mye mindre enn det de hadde bestilt. De krever erstatning for en tapt feriedag med kr.6.667,- og kr.6.670,- for prisdifferansen mellom en 2-roms og en 3-roms leilighet - til sammen kr.13.337,-.

Ving har anført at den leilighet klager fikk, har betegnelsen «havutsikt».

Når det gjelder klassifisering 4, er den basert på hotellet som helhet, også fasiliteter og beliggenhet. Det fremgår av hotellinformasjonen at det er bygget i 1991.

Det er således et eldre hotell som er påført slitasje. Insekter forekommer de fleste steder uavhengig av standard og bekjempes med spraying. Ving har tilbudt kr.1.000,- for prisforskjellen mellom de to leilighetstyper og kr.2.000,- fordi ikke alt var i orden ved ankomst - tilsammen kr.3.000,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen.

Mangler kan gi grunnlag for prisavslag. Det fremgår av reisebeviset at det var bestilt en 3-roms leilighet med havutsikt. Fremlagt fotodokumentasjon viser at det var en viss havutsikt fra balkongen, men nemnda er av den oppfatning at betegnelsen

«begrenset havutsikt» hadde vært mer dekkende slik utsikten fremstår på fotografiet. At det var lukt av mugg og urin i leiligheten ved ankomst, må også betraktes som en mangel ved reisen. At det forekommer insekter er noe som må forventes i sydlige strøk - særlig hvis det settes igjen mat som tiltrekker seg slike. Insekter bekjempes med spraying som ofte må gjentas og utgjør normalt ingen mangel ved reisen.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det bør gis et totalt prisavslag på kr.5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.5.000,-.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.