

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder dårlig air condition, Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

178/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 19.750,-

Saken gjelder:

Saken gjelder dårlig air condition, Tyrkia.

Klager anfører at de allerede første natten merket at a/c anlegget virket dårlig.

De hadde en temperatur på 24-26 grader. De tok det opp med resepsjonen, som lovet å stille inn ønsket temperatur fra en sentral styringsenhet.

Det ble ikke bedre og de tok det opp med Ving uten at det ble bedre.

Hotellet sendte også opp en elektriker som forsøkte å reparere anlegget uten å lykkes. Hotellet erkjente og beklaget at det ikke fungerte som forventet.

De krever 30% av reisens pris som kompensasjon.

Ving har henvist til den reiseinformasjon som er gitt på nettsidene om sentralstyrt a/c. Fordi det ikke var en svikt ved selve anlegget, men restriksjoner på innstilling av temperatur som det var tatt forbehold om, har Ving tilbudt en kompensasjon på kr.750,- per person (og ikke kr.1.000,- som ellers er praksis).

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det fremgår av Vings hotellinformasjon om det hotellet klageren hadde bestilt, at det var air condition på rommet. Når temperaturen da lå på 24-26 grader om natten, foreligger det etter nemndas syn en mangel selv om Ving i sin generelle reiseinformasjon opplyser at det ikke er uvanlig med sentralstyrt a/c.

Det er forøvrig heller ikke sannsynliggjort at det var sentralstyringen som var årsak til den høye temperaturen.

Det forhold at hotellet forsøkte å utbedre anlegget på klagerens rom, kan derimot tyde på at hotellet anså at feilen lå der, uten at det er mulig for nemnda å ha noen bestemt formening om det. I henhold til nemndas praksis anbefales det et prisavslag på kr.1.000,- per person per uke.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.