

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold på hotellet, Bulgaria.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

154/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 19.755,-

Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold på hotellet, Bulgaria.

Klager anfører at penger ble stjålet fra hotellrommet. Ving ba dem gå til den lokale politistasjon og melde saken, men der var det ingen som kunne engelsk.

Klager brukte 3 dager av ferien på dette. De fikk aldri informasjon fra Ving om at gjester ble rådet til å leie safe på hotellet.

Det var mye fyll og bråk av ungdommer på hotellet til tross for at det ifølge katalogen skulle være egnet for barnefamilier. I matsalen var det lange køer og de måtte ofte rydde bord selv for å få spist. Rengjøring av rommet var dårlig. Skitne håndklær og vond lukt medførte at det stadig kom klypedyr på rommet.

Ving har anført at ved ankomst blir gjestene rådet til å leie safe. Det er ikke lurt å legge igjen penger på rommet, og dette er alltid en forsikringssak.

Når det gjelder påstanden m bråk og uro og at det var lange køer i spisesalen, ble dette aldri tatt opp med Vings representant. Mangelfull rengjøring ble tatt opp med hotellet, og Ving har gitt kr.1.000,- i kompensasjon for at dette ikke var som det skulle være.

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 er en forutsetning at kunden har gitt turarrangør beskjed om manglene slik at denne kan benytte seg av sin rett til å avhjelpe.

Tyveri av penger eller annet fra et hotellrom er i utgangspunktet en politi-og forsikringssak og ikke noe turarrangør er ansvarlig for. Dette må gjelde enn mer når safe er tilgjengelig på hotellet. Når en gjest legger igjen penger på rommet, må dette bli en sak mellom gjesten og forsikringsselskapet.

Anførsle om bråk og støy og lange køer i matsalen ble aldri tatt opp med Vings lokale representant. Ving fikk dermed ikke anledning til å rette på forholdene.

Som nevnt foran er det en forutsetning for å kunne kreve prisavslag at problemet er tatt opp med turarrangør på stedet. Mangelfull rengjøring er kompensert med kr.1.000,- og Reklamasjonsnemnda finner at dette er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.