

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Kalypso, 9. - 16. juni 2010.
Krav om refusjon av reisens pris grunnet innsekter m.v.

Dato

..

Saksnummer

112/10

Tjenesteyter

Vitaltours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Vitaltours AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.030

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Agia Napa, hotell Kalypso, 9. - 16. juni 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet innsekter m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Klagernes rom var fullt av store mygg. Ved nærmere undersøkelse viste det seg at sengen var full av lopper. Klokken var 01:00 da klagerne oppdaget dette, og de fant seg et annet hotell der de sov denne natten.

Klagerne kontaktet Vitaltour neste dag, og klagerne ble tilbudt å flytte til Fedra hotell. Dette skulle være av bedre standard enn Kalypso. Klagerne takket ja til dette.

Det skulle imidlertid vise seg at et problem ble byttet ut med et nytt.

Rommet på hotell Fedra viste seg å være fullt av edderkopper.

Spindelvev mange steder viste at det var slurv i renholdet, og det var edderkopper av alle størrelser i så å si alle kroker om krinker. Sengelakenet krydde av bitte små edderkopper/ lopper. Her gikk det ikke an å sove.

Klagerne brukte rommet kun til oppbevaring. De to siste døgnene av oppholdet sov de stort sett på stranden om dagen og ruslet ute i gatene på natten.

Hotell Fedra var klagenes tredje hotell denne uken, og klagerne var lite villige til å flytte på seg igjen. Spesielt siden dette var det eneste tilbudet fra Vital som klagerne ikke måtte betale ekstra for. At to hotell fra Vital viste seg å være i så dårlig forfatning (rom standard med tanke på insekter) gjorde at klagerne ga opp å søke hjelp fra dem.

Klagerne krever refundert reisens pris.

Vitaltour har i det vesentlige anført:

Det er sterkt beklagelig at klagerne har blitt utsatt for insektsbitt på hotell Kalypso. Da klagerne tok kontakt med Vitaltours medarbeider på reisemålet, fikk de flytte til Hotell Fedra, et hotell i samme kategori som Kalypso.

Klagerne bodde to netter på Fedra, men tok ikke kontakt med Vitaltour etter at de flyttet dit. Vitaltour ville selvsagt følge opp mht klagen på dårlig renhold etc.

Dessverre er det slik at det er både edderkopper og kakerlakker på Kypros, og det har ingenting med standarden på hotellene å gjøre.

Vitaltour finne ikke å kunne etterkomme klagerne krav.

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var lopper i sengen på Kalypso. Vitaltour tilbød klagerne et nytt hotell, hotell Fedra, så snart klagerne påtalte mangelen. Nemnda legger til grunn at hotell Fedra i utgangspunktet var et tilfredsstillende alternativ.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 500 per person fordi rommet ikke var i tilfredsstillende stand ved ankomst. Da problemet ble avhjulpet umiddelbart etter at Vitaltour var blitt kjent med det, gir det ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

Problemene på hotell Fedra ble ikke tatt opp med Vitaltour. Vitaltour fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe problemene her, og manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 500 per person.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.