

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side Beach Club, 12. - 27. juni 2010.
Krav om prisavslag grunnet feil type rom, mugg m.v.

Dato

..

Saksnummer

167/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.10 090

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side Beach Club, 12. - 27. juni 2010. Krav om prisavslag grunnet feil type rom, mugg m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Da det ikke fantes rom med havutsikt da klagerne bestilte, bestilte de den nest dyreste romtypen. De følte seg sikre på at de hadde valgt et nytt rom.

Klagerne fikk tildelt et rom på baksiden av hotellet. Rommet var en bunkers på ca 20 kvm. Det fantes ikke vinduer. Kun en skyvedør. Rommet var klamt og innestengt.

Om natten sprutet det vann fra airconditonanlegget ned i klagerne senger.

Klagers samboer pådro seg en strekk/brist i musklene som følge at hun vred seg vekk i forskrekkelse. Klagerne undersøkte sengen. Den var full av mugg.

Klagerne kontaktet hotellet og Ving. De ba om ny leilighet. Klagerne er sikre på at de også sa fra om muggen. Ving lovte å melde tilbake. De fulgte ikke opp.

Først etter tre dager fikk klagerne bytte rom. Det nye rommet var fint.

Her ble imidlertid klagerne plaget av støy fra en hundevalp ved resepsjonen.

Klagerne tok dette opp flere ganger med hotellet uten at det hjalp.

Klagers samboer ble sterkt plaget av muskelbristen. Hun måtte oppsøke lege.

Klager ble også syk som følge av fuktigheten i den første leiligheten.

En dag ved frokosten var det mark i juicen. Klagers samboer fikk samme natt store magesmerter og måtte til sykehus.

Klagernes utbytte av ferien ble sterkt redusert. De har bedt om kompensasjon.

Ving har tilbudt kr 2.000. Det synes klagerne er for lite.

Det vises for øvrig til klagernes brev og fotografier.

Ving har i det vesentlige anført:

Side Beach Club er et enkelt bosted i kategorien 3. Det vil av Vings omtale fremgå at rommene i hotellets gamle del er noe slitte. Det var et dobbeltrom i den gamle del som var bestilt.

Hvis ariconditionanlegget er innstilt på for lave grader, vil det ofte kunne oppstå kondens. Det kan synes som om dette var tilfelle i det tildelte rom, og at det også var skjedd tidligere siden madrassen så ut slik som på klagers bilder.

Klagerne kontaktet Ving den 14. juni og ba om et større rom med balkong og utsikt mot basseng hav. Det ble ikke nevnt noe om mugg på rommet i denne forbindelse.

Klagerne fikk flytte til den nyere del av hotellet den 16. juni etter å ha vist bilder til Vings representant.

Ving forstår det var ubehagelig å finne mark i juicen. Ving har ikke hørt om slikt tidligere.

Når det gjelder sykdom under reisen, så vil sykdom av enhver art være for en forsikringssak å regne. Ving har refundert kr 2.000 for de problemene klagerne hadde de tre første dagene av ferien.

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.

Det fremgår av katalogen at det er to typer rom: «noe slitte rom med terrasse og utsikt mot bakgård/parkering» og «lyse, pene rom i det nye tilbygget med balkong eller terrasse med havutsikt». Klagerne hadde ikke bestilt rom med havutsikt, og hadde følgelig bestilt rom mot bakgård/parkering. Klagerne fikk rom i henhold til det avtalte.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var fukt og mugg i det rommet klagerne først fikk tildelt. Dette var en alvorlig mangel.

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 mangelen, vil mangelen ikke gi grunnlag for prisavslag i ettertid.

Klagerne ba om å bytte rom den 14. juni. Det kan se ut som om Ving ved første henvendelse ikke ble informert om fukten i rommet. Nemnda finner imidlertid ikke grunn til å tvile på at dette ble nevnt av klagerne ved nye henvendelse til Ving.

Klagerne fikk først bytt rom den 16. juni. Nemnda er enig med partene i at dette var for sent, og at det således er grunnlag for et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Klagerne fikk problemer senere i ferien med sykdom. Det er vanskelig i ettertid å slå fast om sykdommen er en følge av manglende ved det første rommet eller skyldes andre ting.

Nemnda finner det ikke mulig å ta stilling til dette på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Nemnda har forståelse for at klynkingen fra hundevalpen førte til søvnvansker.

Dette forholdet ble imidlertid ikke tatt opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe problemene.

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

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.