

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

321/11

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 3

Reisens pris: 13.330,-

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard.

Klager anfører at de ankom hotellet sent 28/8, og da de skulle dusje dagen etter rant vannet dårlig unna. Da de brukte toalettet boblet det vann opp i badekaret.

Dette medførte 3 t reparasjon etter klage til hotellet. De to neste dagene fikk de samme problem med vann opp i badekaret når de brukte toalettet, og de tok da kontakt med Nazar, som sjekket om det fantes andre rom. Det gjorde det ikke.

Først den 3/9 - Dag en før hjemreise - var problemet løst. De kunne hele denne tiden ikke bruke ba deket til å bade sin 2-årige datter og ferien ble i det hele tatt ikke som forventet.

Nazar har vist til at klager først 1/9 tok kontakt med Nazars representant og at feilen da ble reparert. Nazar har tilbudt kompensasjon for dagene 1.-3. September med 15% av dagsandelen, samt kr. 400,- fordi Nazar har besvart klagen svært sent.

Til sammen har de tilbudt kr. 1.200,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når 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. For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe mangelen, er det nødvendig

at den reisende tar problemet opp med turarrangørs representant. Det er da vanligvis ikke tilstrekkelig å ta det opp med hotellet.

I dette tilfelle fremhever imidlertid Navar i sin informasjon til de reisende at hotellet er «Nazars eget hotell». Etter Reklamasjonsnemnda mening har klager da tatt opp problemene med rette vedkommende når han tok det opp med hotellet.

Det fremgår for øvrig av Nazars log at det ble tatt opp med Nazars representant 30/8. Nazar greide ikke å skaffe alternativt rom. Problemet med avløpet og vann opp i badekaret når de brukte toalettet varte hele uken frem til dagen før avreise.

I realiteten var klagers familie uten skikkelig funksjonsdyktig bad det aller meste av oppholdet. Reklamasjonsnemnda vurderer det slik at det her foreligger en alvorlig mangel ved reisen og at klager har tatt opp mangelen med Nazar i tide uten at den ble avhjulpet. Nemnda finne at et passende prisavslag bør settes til kr. 5.000,- totalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det utbetales kr. 3.800,- i tillegg til de kr. 1.200,- som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.