

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og forskjellsbehandling på en gruppereise.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

294/15P

Tjenesteyter

DOBAG Reiser

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og forskjellsbehandling på en gruppereise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en rundreise i Marokko med Marrakech og Atlasfjellene i perioden 26.09.15 - 03.10.15.

Klager opplevde en rekke mangler ved diverse bosteder og da spesielt de 2 siste nettene i Marrakech.

I etterkant av reisen har tiden vært preget av sykdom med halsbetennelse og forkjølelse, forårsaket av dårlig bostandard. Dette førte til fravær fra arbeid. Klager ble dårlig behandlet av reiseleder og reiseselskap. Klager skriver at hun ikke har fått noen beklagelse, kun en primitiv forsvarsmekanisme der det insinueres at det er noe galt med klager.

Mangler i forhold til program:

Klager krever et prisavslag på kr 4.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

DOBAG Reiser har i det vesentlige anført:

I lys av de faktiske forhold, og først og fremst pga. manglende klage under selve reisen og dermed manglende mulighet for å avhjelpe evt. problemer, må DOBAGs tidligere konklusjon opprettholdes og klagen kan dessverre ikke tas til følge.

DOBAG kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra DOBAG Reiser.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling

og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Klageren har tatt opp forskjellige forhold, hvorav de viktigste synes å være forskjellsbehandling i forbindelse med betaling av enkeltromstillegg og innkvarteringen i Marrakech. Når det gjelder enkeltromstillegget har arrangøren opplyst at de fire første som meldte seg på ikke senere gjorde noen endringer i sine bestillinger. Det var da disse som slapp å betale enkeltromstillegget.

Det er påstand mot påstand når det gjelder spørsmålet om det ble klaget over innkvarteringen i Marrakech. For nemnda er det da vanskelig å avgjøre hva som er korrekt. Det som er et faktum, er imidlertid at klageren ble innkvartert på det hotellet som står oppført i programmet. Når det gjelder eventuelle mangler ved hotellrommet, har klageren selv skrevet at hun ikke tok dette opp med reiselederen på stedet. En klage over feil eller mangler som ikke blir fremsatt på stedet slik at arrangøren får en mulighet til å rette feilen, fører som hovedregel ikke frem.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.