

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Oasis Maspalomas, 10. - 17. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet poolens plassering, manglende renhold av leilighet ved ankomst, maur m.v.

Dato

..

Saksnummer

66/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.590

Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Oasis Maspalomas, 10. - 17. februar 2010.

Krav om prisavslag grunnet poolens plassering, manglende renhold av leilighet ved ankomst, maur m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Leiligheten var ikke skikkelig rengjort ved ankomst. Det var dårlig lukt i oppholds- og soverom, og sterk mugglukst i badrom. Badrommet var skittent og ikke rengjort. Det var også maur og utøy i kjøkkenskapet.

I presentasjonen var det anvist at appartementet har swimmingpool.

Dette stemte ikke. Det var imidlertid et poolanlegg, muligens tilknyttet Oasis, men det lå et godt stykke unna selve appartementet og ikke slik det ble fremstilt i Vings presentasjon.

Klagerne ankom hotellet ca ett døgn forsinket pga flyforsinkelse på Gardermoen.

De forsøkte å komme i kontakt med Ving på reisemålet via mobil.

Da dette ikke lyktes, ga de opp, og tenkte at de heller fikk ta det opp med Ving når de kom hjem.

Klagerne krever prisavslag.

Ving har i det vesentlige anført:

Forsinkelsen skyldtes at det den 10. februar ble konstatert en feil på nesehjulet på flyet. Den nødvendige reservedel måtte flys inn fra Danmark.

For å minimere forsinkelsens varighet ble det straks iverksatt en søkning etter et erstatningsfly. Det eneste flyet i Europa med tilstrekkelig kapasitet viste seg å være i Madrid. Dette ble leiet inn.

Forsinkelsen skyldtes således ekstraordinære omstendigheter som flyselskapet ikke kunne forhindre eller var skyld i, og Star Tour gjorde hva de kunne for å minimere forsinkelsens varighet.

Det fremgår av hotellpresentasjonen at hotellet består av flere frittstående små bygninger med felles bassengområde. Bassenget ligger ved resepsjonen.

Det tar ca to minutter å gå fra leilighetene til bassenget litt beroende på hvor i anlegget man har fått innkvartering.

Det er leit at klagerne ikke var tilfreds med renholdet i leiligheten, og at det var maur i leiligheten. Dersom man opplever svikt eller mangler oppfordres man til å ta kontakt med Vings representanter så snart som mulig slik at de kan følge opp tiltak i leiligheten, eller sørge for at man får bytte leilighet eller hotell om dette viser seg nødvendig. I følge reisevilkårene er det en forutsetning for en eventuell senere kompensasjon at klager så snart som mulig tas opp med Vings personale.

Vings personale ble i dette tilfellet ikke kontaktet.

Ving har gitt en kompensasjon på kr 500 for at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst.

Nemnda bemerker:

Klagerne ankom reisemålet ca ett døgn forsinket. Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer frem til det endelige bestemmelsesstedet tre timer eller mer etter det planlagte ankomsttidspunktet gir rett til erstatning med mindre flyselskapet godtgjør at forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var truffet, jf EU forordning 261/2004 artikkel 5.

Flyselskapet må etter nemndas vurdering i utgangspunktet bære ansvaret ved teknisk svikt. Det er flyselskapet som har størst mulighet til å påvirke og forhindre at teknisk svikt oppstår. Også preventive hensyn taler for at flyselskapet som hovedregel må bære ansvaret ved teknisk svikt.

En teknisk svikt kan likevel komme så uventet at flyselskapet ikke har reelle muligheter til å forhindre feilen eller overvinne følgene av den uten at det går ut over passasjerene. I slike tilfelle er ikke flyselskapet pliktig til å betale erstatning til den reisende. Det er flyselskapet som må godtgjøre at det foreligger et slikt spesielt tilfelle. Flyselskapet må videre godtgjøre at de har truffet alle rimelige tiltak for å unngå forsinkelsen.

Ved pakkereiser likestilles arrangøren med flyselskapet, og kunden kan rette krav direkte til turarrangør jf pakkereiseloven § 6-5 og alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 8.2 e). Det er i

så fall turarrangør som må godtgjøre at vilkårene for å anvende unntaksbestemmelsen er til stede.

Forsinkelsen skyldtes i dette tilfellet en feil på flyets nesehjul. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at feilen oppsto uten forvarsel til tross for at rutinemessig teknisk vedlikehold var gjennomført.

I den foreliggende situasjon var det etter nemndas vurdering ikke praktisk mulig å treffe tiltak for å unngå feilen eller forsinkelsen. Forsinkelsen gir derfor ikke grunnlag for erstatning.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Det fremkommer av Vings presentasjon av hotellet at det består av flere frittstående, små bygninger med felles bassengområde. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at dette ikke er i overensstemmelse med de faktiske forhold. Nemnda legger følgelig til grunn at klagerne fikk hotell i samsvar med det avtalte.

Leiligheten var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Ving har gitt et prisavslag på kr 500 for dette. Nemnda er av den oppfatning at beløpet er passende.

Det er uklart for nemnda om leiligheten ble rengjort etter klagerne ankomst eller om den var mangelfullt rengjort hele ferien. Nemnda legger til grunn at klagerne ble plaget av maur hele ferien.

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 med turarrangør på reisemålet, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok ikke problemene opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene. Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

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

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

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

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.