

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell Golden Yavor, 12. - 20. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfullt renhold, ødelagt aircondition m.v.

Dato

..

Saksnummer

180/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.8 490

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell Golden Yavor, 12. - 20. august 2010.

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfullt renhold, ødelagt aircondition m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Airconditionen på rommet virket ikke. Dusjen på badet gikk i stykker, lampen ute på balkongen virket ikke, det var dårlig renhold og sengene var helt forferdelig å ligge i m.v.

Klagerne tok alle problemene jevnlig opp med hotellet og Ving uten at det hjalp.

Siste dag, kort tid før avreise, benyttet klager seg av massasjetilbudet på hotellet. Hun ble i denne forbindelse antastet av massøren. Hun tok forholdet umiddelbart opp med Ving, men da det var kort tid til avreise fikk hun ikke politianmeldt forholdet. Klager finner Vings håndtering av situasjonen og klagen svært støtende.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving tilbød gjestene på reisemålet en kompensasjon på kr 1.500 fordi effekten av airconditionen ikke var som ønsket.

Av loggen fra reisemålet går det frem at gjesten ikke har klaget over dusjen, lampen, renholdet og service i løpet av oppholdet.

Gjesten kontaktet Vings servicetelefon i forbindelse med hendelsen i Spaet.

Vingverten kom straks til hotellet og spurte om de ønsket å politianmelde hendelsen. Dette ønsket klagerne ikke. Ving vil tilføye at Ving ikke har hatt noen andre henvendelser vedrørende behandlingen i dette Spa i løpet av sesongen.

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.

Det er enighet om at airconditionen ikke fungerte som avtalt.

Ving har for dette i klageomgangen tilbudt et prisavslag på kr 1.500.

Dette er i overensstemmelse med nemndas praksis.

Nemnda anbefaler at prisavslaget utbetales.

Det står påstand mot påstand om de øvrige mangler ble tatt opp med Ving.

Manglene er ikke notert i Vings logg. Det er mulig at disse manglene har blitt overskygget av problemet med airconditionen. I utgangspunktet burde disse problemene være enkle å avhjelpe. Nemnda finner det sannsynlig at forholdene ble påpekt overfor Ving, og anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 500.

Den behandling klager beskriver at hun fikk av massøren i hotellets Spa er ikke akseptabel. Det er uklart hva Ving har gjort i denne forbindelse overfor hotellet.

De uttalelser Ving kommer med i e-post av 22. september 2010 synes etter nemndas vurdering uheldige, og nemnda har forståelse for at klager reagerer på disse.

Dersom pakkreisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake i henhold til pakkereiseloven § 6-3. Nemnda er av den oppfatning at vilkårene for å heve reisen ikke er til stede i denne saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 2.000.
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.