

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell Sun Family Aydinbey Kings's Palace, 29. juni - 14. juli 2010.
Krav om prisavslag grunnet manglende engelsktalende ansatte på hotellet m.v.

Dato

..

Saksnummer

173/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3+1

Reisens pris: kr.47 910

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell Sun Family Aydinbey Kings's Palace, 29. juni - 14. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende engelsktalende ansatte på hotellet m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Det viste seg ved ankomst at nesten ingen av personalet på hotellet snakket/forstod engelsk. I resepsjonen var det som regel noen som forstod litt engelsk, men det var bare en kald skulder å få når klagerne hadde noen spørsmål om all inclusive opplegget. Mens hele personalet snakket flytende tysk. Klagerne fant ikke ut hvor Vings perm for utflukter, hjemreise og slikt var før etter ca 8 dager.

Klagerne kontaktet Ving den 3. juli og ba om et annet hotell.

Ving sa at klagerne måtte betale over kr 1.000 i avbestillingsgebyr + for nytt hotell. Vingverten informerte senere om at Sunwing resort var fullt, og hvis klagerne fremdeles ønsket å bytte hotell, måtte Ving kontaktes.

All barneunderholdning på hotellet var på tysk både dagtid og kveldstid.

Det burde det vært informert om på Vings nettside.

Klagerne klagde også over airconditionen på det ene rommet.

Denne skrudde seg av etter ca to timer. Klagerne prøvde å klage til resepsjonen, men ingenting skjedde.

Klagerne ønsker en kompensasjon. Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Aydinbey King's Palace er et stort internasjonalt hotell med internasjonal atmosfære. Personalet på hotellet snakker både engelsk og tysk. Siden hotellet har mange tyske gjester, vil det nok snakkes mer tysk. I følge Vings kontor på reisemålet, snakker noen av resepsjonspersonalet flytende engelsk, mens andre mindre.

Aktivitetene på hotellet foregår vanligvis på engelsk, slik det vises til i hotellinformasjonen. Ving vil formoder at sammensetningen av gjester ved arrangementer avgjør hvilket språk som benyttes mest.

Dersom man ikke kan se seg tilfreds og man ønsker å bytte hotell, vil Vings personale se på denne muligheten. Prislisten legges til grunn ved bytte av hotell, og som oftest tilkommer et avbestillingsbegyr til det hotellet man flytter fra.

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 står påstand mot påstand om hvor godt hotellets ansatte snakker engelsk.

Det er vanskelig for nemnda å ha noen mening om dette, men nemnda finner ikke grunn til å tvile på klagerens inntrykk at det meste gikk på tyrkisk og tysk, og at de med få unntak fant det vanskelig å kommunisere på engelsk.

Det synes ikke bestridt at underholdningen var på tysk.

Det siste er et avvik fra katalogens opplysninger om engelsk underholdning.

Informasjonen om engelsk underholdning gir etter nemndas vurdering også inntrykk av at man kan kommunisere på engelsk med mange av de ansatte.

Nemnda finner ikke grunn til å tvile på at klagerne hadde problemer med airconditionen på ett av rommene. Klagerne tok mangelen opp med hotellet.

Klagerne tok ikke manglene opp med Ving etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

Nemnda ser ikke grunn til å tvile på klagerens opplevelse av ikke å bli tatt på alvor og å bli nedprioritert i forhold til tyske gjester. Nemnda er imidlertid likevel av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering som avtalt, og at det ikke er grunnlag for å anbefale prisavslag.

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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.