

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort Victoria, 13. - 27. august 2010. Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition og bortfall av internettforbindelse.

Dato

..

Saksnummer

230/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: ca. kr 25.000

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort Victoria, 13. - 27. august 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition og bortfall av internettforbindelse.

Klager har i det vesentlige anført:

Det var ikke airconditionen på klagerens soveværelse under hele ferien.

Dette ble gjentatte ganger tatt opp med hotellet uten at det hjalp.

Ving har i klageomgangen vært så freidige å skylde på spanske myndigheters bestemmelser om at innnetemperatur basert på aircondition ikke skal være lavere enn 24 grader. Det finnes ingen slik spansk myndighetsbestemt aircondition temperatur begrensning. Om det hadde vært en slik begrensning, burde Ving ha opplyst om det.

Hotellet har internettforbindelse. Den var ødelagt fra 22. - om kvelden den 25.

Dette førte til ekstraarbeid og ulempe for klager som hadde basert seg på å jobbe i ferien.

Ving har utbetalt en kompensasjon på kr 2.000. Klager krever minst 10.000 kr.

Ving har i det vesentlige anført:

I Spania er det regler for innstilling av temperatur når det gjelder aircondition.

Myndighetene anbefaler en innstilling på 24 grader, så hvis temperaturen var 23 grader de fleste dagene, slik klager beskriver, så var dette en temperatur som man regner som akseptabel eller normal.

Det fremkommer av Vings informasjon at det kan være restriksjonen ved innstilling av temperatur, og at effekten i svært varme perioder iblant kan oppfattes mer som svalende enn kjølede.

Hotellet kan bekrefte at de har hatt problemer med sin internettilgang.

Systemet fungerer på Vings feriesteder ikke like bra som hjemme.

Som en kompensasjon for problemene ved anlegget vil Ving imøtekomme klagerne med en refusjon på 2 000 kroner.

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.

Klagerne hadde bestilt hotell med aircondition og internettilkobling.

Etter nemndas vurdering må man, med mindre annet klart er opplyst, ved et slikt hotell kunne forvente temperatur lavere enn 23 grader på soverommet. Nemnda er av den oppfatning at Vings informasjon ikke gir klager grunn til å forvente noe annet. Nemnda har ikke tidligere hørt om slike regler/anbefalinger som Ving påberoper seg. Om Ving forholder seg til slike regler/anbefalinger, bør Ving opplyse klart om dette, jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 7.1.

Nemnda legger etter dette til grunn at det var en mangel ved pakkereisen at temperaturen på soverommet ikke kom under 23 grader.

Det var videre en mangel ved reisen at hotellet var uten internettilkoblinger i fire dager.

Klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag etter pakkereiseloven § 6-2.

Manglende gir også grunnlag for erstatning for ikke-økonomisk tap etter pakkereiseloven § 6-4. Nemnda anbefaler at klagerne gis en samlet kompensasjon på 4.000 kroner. Til fradrag går 2.000 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på 4.000 kroner. Til fradrag går 2.000 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Astrid Solgaard, Apollo Reiser AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Astrid Solgaard, Apollo Reiser 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.