

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, hotell Sun Garden Petunya Beach Resort. 20. mai - 3. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell

Dato

14.03.2012

Saksnummer

181/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 26.480

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, hotell Sun Garden Petunya Beach Resort. 20. mai - 3. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet uferdig hotell

Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet var ikke ferdig renovert ved klagernes ankomst.

Innsjekkingen tok 5 ½ time og klagerne ble henvist til seks rom før de fikk sjekket inn. Rommene var ikke ferdige.

Klagerne bodde på en byggeplass. Det var stadig fliskutting, boring og banking på hotellet. Stadig dukket det opp ting som burde ha vært der fra starten av.

Renholdet var svært dårlig i den delen klagerne bodde i.

Også øvrige deler av anlegget var skittent.

Først etter elleve dager ble klagernes rom tilfredsstillende rengjort.

Klagerne føler seg lurt til å ha kjøpt en reise som ikke inneholder det den lover i følge annonsen. Ikke nyrenovert og klar.

Klagerne er av den oppfatning at Ving i det minste bør refundere utgiftene for den første uken av ferien. Da var jo ingenting som det skulle.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det skulle dessverre vise seg å oppstå innkjøringsproblemer i forbindelse med åpningen av Petunya Beach Resort, og hvor dagen hotellet åpnet, og som gjestene ankom var problematisk.

Det er Vings inntrykk at de fleste av problemene løste seg relativt raskt, og klagen avtok også etter de første par dagene. Som følge av problemene i forbindelse med åpningen ble det besluttet å gi samtlige gjester en kompensasjon på kr 400 per voksen og kr 250 per barn. Gjester som hadde hatt tilleggsproblemer fikk ytterligere kr 750. Etter en helhetsvurdering av situasjonen for klagerne bestemte Ving å tilby ytterligere kr 2.300 slik at de samlet fikk en kompensasjon på kr 5.000.

Ving viser til vedlagt rapport

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.

Klagerne har gitt en detaljert beskrivelse av problemene de opplevde på hotellet, jf. e-post av 14. juni 2011. Ving har etter nemndas vurdering i svært begrenset utstrekning kommentert enkelthetene. Nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne har fått et opphold med til dels vesentlige mangler. Etter nemndas vurdering gjenspeiles ikke dette i det tilbudte prisavslaget fra Ving. Nemnda anbefaler at prisavslaget økset til kr 7.500. Til fradrag går kr 5.000 dersom det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 7.500. Til fradrag går kr 5.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, 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.