

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell SunFamily Green Park, 27. juni - 12. juli 2011. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet skade som følge av kollisjon med en glassdør, mangelfull renhold m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

194/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 5

Reisens pris: kr 30.755

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell SunFamily Green Park, 27. juni - 12. juli 2011. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet skade som følge av kollisjon med en glassdør, mangelfull renhold m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Den 5. juli gikk klagers sønn rett på en glassdør på hotellet.

Kneet fikk en kraftig smell, og han fikk store kutt. Sønnen ble kjørt til sykehus uten at hotellet fikk kontakt med klagerne.

Hotellet krevde erstattet døren. Klagerne fikk også utgifter til lege.

Det var videre flere ting klagerne ikke var fornøyd med på hotellet.

Renholdet var dårlig. Maten var kald og ensformig.

Klagerne måtte spise utenfor hotellet.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refundert reisens pris samt erstattet sine utgifter.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving ser på uhellet som et hendelig uhell. Slikt dekkes vanligvis av reiseforsikringen. Hotellet forsøkte å kontakte klagerne før sønnen ble kjørt til sykehus, men fikk ikke kontakt.

Det er fremsatt krav om refusjon av reisens kostnad selv om skaden skjedde 8. dagen under oppholdet. Ving mener at hotellet har fulgt opp på en bra måte, og at det har vært rimelig å henvise til forsikringen i diskusjonen som fulgte.

Øvrige forhold klager tar opp i klagen til nemnda ikke ble tatt opp med Ving på reisemålet.

Ving finner ikke å kunne etterkomme kravet.

Det vises for øvrig til Vings brev.

Nemnda bemerker:

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at hotellet eller Ving kan lastes for at skaden oppstod.

Nemnda har forståelse for klagernes bekymring da de ble kjent med at sønnen var sendt til sykehus. Det fremgår imidlertid av saken at hotellet forsøkte å komme i kontakt med klagerne, og i den foreliggende situasjon syntes det nødvendig å sende sønnen til lege. Klagernes sønn ble ledsaget til legen.

Nemnda er av den oppfatning at de foreliggende opplysninger ikke gir grunnlag for å anbefale refusjon av erstatning før dør eller utgifter til lege.

Nemnda kan heller ikke se at uhellet er å anse som en mangel ved reisen som kan gi rett til prisavslag eller refusjon av reisens pris.

For så vidt angår de øvrige mangler klager påberoper, kan 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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke tok manglene opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.