

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på uakseptable hotellforhold. Klager er bosatt i Danmark og bestilte reisen på en dansk internettadresse for den norske reisearrangør Reisegiganten AS og Solfaktor Plus. Utreise var fra Danmark. På internettsiden opplyses det under overskriften «Reklamationer» at Reisegiganten AS er medlem av det norske Reisegarantifondet og at deres kunder har rett til å anke deres avgjørelser til «Pakkereisenemnda». I henhold til pkt. 1 i Avtale mellom Forbrukerombudet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om opprettelsen av klagenemnd for pakkereiser skal nemnda behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og aktør som er medlem av Reisegarantifondet. Selv om reisen i dette tilfelle er bestilt i Danmark og utreise var fra Danmark, finner nemnda at den har kompetanse til å behandle saken.

Dato

26.09.2012

Saksnummer

36/12

Tjenesteyter

Reisegiganten AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Reisegiganten AS

Destinasjon: Costa Brava

Antall reisende: 4

Reisens pris: Dkr 17.397

Tidspunkt: 280710 - 040810

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på uakseptable hotellforhold.

Klager er bosatt i Danmark og bestilte reisen på en dansk internettadresse for den norske reisearrangør Reisegiganten AS og Solfaktor Plus.

Utreise var fra Danmark. På internettsiden opplyses det under overskriften «Reklamationer» at Reisegiganten AS er medlem av det norske Reisegarantifondet og at deres kunder har rett til å anke deres avgjørelser til «Pakkereisenemnda».

I henhold til pkt. 1 i Avtale mellom Forbrukerombudet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om opprettelsen av klagenemnd for pakkereiser skal nemnda behandle tvister som springer ut av kontraktsforhold mellom forbruker og aktør som er medlem av Reisegarantifondet.

Selv om reisen i dette tilfelle er bestilt i Danmark og utreise var fra Danmark, finner nemnda at den har kompetanse til å behandle saken.

Klager anfører at reisen ble bestilt på bakgrunn av Solfaktors beskrivelse og hotellets egen beskrivelse på sin internettside. Hotellet ble beskrevet som et familievennlig hotell. Ingen informasjon om støy eller at hotellet var et hotell for ungdom. Særlig det ene av de to rom klager fikk var ubrukelig. Det var ikke rengjort og med piller og glasskår og maur overalt. Etter klage til hotellet fikk de nytt rom.

Mens de om kvelden satt på balkongen, urinerte gjesten i etasjen over ned på balkongen. Avfall ble kastet ned. Hotellresepsjonen sa at de ikke kunne gjøre noe. På naboværelset var det fest med 25-30 gjester flere netter.

Klage til resepsjonen hjalp ikke.

Reisegiganten har anført at de ikke fikk anledning til å hjelpe klager da verken de eller hotellets agent ble informert om problemene. Alle reisende får før avreise e-post hvor det står at problemer først skal tas opp med hotellet og hvis det ikke hjelper, må det tas kontakt med Sunhotels på telefon slik at de får anledning til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentene. Det samme fremgår av

Reisegigantens vilkår. For øvrig er ikke hotellet beskrevet eller markedsført som et familievennlig hotell.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger og reisevilkår som er inntatt i kataloger, annonser eller på nettsider er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden informerer om eventuelle mangler eller problemer.

Klager har i dette tilfelle ikke tatt kontakt med turoperatørs stedlige representant.

Det er som nevnt en forutsetning for at turoperatør skal kunne avhjelpe problemene at kunden gjør oppmerksom på dem. Det er da ikke tilstrekkelig bare å henvende seg til hotellet hvis slik henvendelse ikke fører til noen løsning.

Dette er uttrykkelig opplyst i e-post til den reisende og i reisevilkårene til Reisegiganten. Telefonnummer og SMS nummer man skal bruke, både til Reisegiganten og Sunhotels, er inntatt i reisedokumentene.

Når klager ikke har gitt turoperatør slik informasjon, kan klagen ikke føre frem.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.