

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Thailand, Bangtao Bay, Sunwing Resort & Spa Bangto Beach, 19. februar - 6. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet feil med strømmen m.v.

Dato

09.11.2011

Saksnummer

138/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 58.855

Saken gjelder:

Reise til Thailand, Bangtao Bay, Sunwing Resort & Spa Bangto Beach, 19. februar - 6. mars 2011. Krav om prisavslag grunnet feil med strømmen m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Stort sett hver eneste dag, når klagerne kom opp fra basseng/strand, fungerte ikke strømmen (lys og a/c) på rommet. Da bar det ned i resepsjonen, våte etter bading og klar for en dusj før middag, og melde fra. Deretter var det å vente på teknikere, som kunne ordne dette, slik at klagerne fikk dusje og gått til middag.

Dette tok stort sett mellom 30 minutter og en time.

Når man kommer opp fra bassengene ved 17-tiden, er det en ting man ønsker, og det er å få dusje og stelt seg, og ikke som klagerne gjorde, stå på gangen å vente. Da er det naturlig at man henvender seg i resepsjonen for å få ordnet dette der og da og ikke gå å lete etter en Ving vert, som så må ta dette med resepsjonen.

De byttet strømboks i alle fall to ganger på denne tiden.

Klagerne informerte også Vingverten om dette flere ganger i løpet av ferien.

Klagerne slet også med maur på rommet et par dager, så husøkonomen måtte spraye rommet et par ganger for å bli kvitt det verste.

Ellers var det også tilfeldigheter de dagene klagerne fikk håndklær på rommet.

De fleste dagene måtte de klare seg uten.

Ving har tilbudt et gavekort på kr 1.000 som kompensasjon. Klagerne opplever dette som et hån.

Ving har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Ving i det vesentlige anført:

Det fremgår av loggen at problemet med maur ble løst omgående, og at klagerne var fornøyd med løsningen samme ettermiddag.

At det manglet håndhåndklær er ikke notert i loggen.

Problemet med strømmen ser ut til å være til stor irritasjon. Det kan Ving forstå.

Det er derfor viktig at Ving får anledning til å hjelpe gjestene med bytte av rom på et tidlig tidspunkt slik at ferien blir så lite forstyrret som mulig. Både hotellet og Ving vil alltid løse slike saker så raskt som mulig. Loggen viser at det gikk mange dager fra 21. februar til 3. mars uten at Ving fikk vite at klagerne hadde flere brudd på strømmen. Det kan derfor virke som om Vings representanter ikke var klar over at klagernes opplevelser gjentok seg før den 3. mars. Klagerne fikk da tilbud om å bytte leilighet.

Ving har sendt et gavekort pålydende kr 1.000 som «plaster på såret».

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Ving har i dette tilfellet ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle saken på grunnlag av de foreliggende opplysninger.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne gjentatte gange hadde problemer med strømmen i leiligheten. Nemnda legger videre til grunn at klagerne ikke fikk byttet håndklær som forutsatt, og at de ved to anledninger hadde problemer med maur i leiligheten.

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 i dette tilfellet påstand mot påstand om Ving ble gitt anledning til å avhjelpe strømproblemene eller ikke. Det fremkommer av Vings log at strømproblemene ble tatt opp den 21. februar, 3. mars, 4. mars og at det ikke var problemer den 5. mars. Av notatet av 3. mars fremkommer at det var femte gangen strømmen var borte.

Klager har på sin side anført at han informerte Vingverten flere ganger om dette.

Nemnda finner det etter en samlet vurdering mer sannsynlig at Vingverten var kjent med de gjentatte strømproblemene i klagenes leilighet enn at de ikke var det.

Nemnda viser til anmerkningen i loggen, og til klagers opplysninger om at de tok problemene opp med Vingverten flere ganger når de tilfeldigvis traff henne.

Nemnda er av den oppfatning at strømproblemet var til stor sjenanse for klagerne og at problemet ikke ble avhjulpet på en tilfredsstillende måte. Dette gir klagerne rett til et forholdsmessig prisavslag.

Maur er vanlig på de fleste reisemål. Man må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette uten at det gir grunnlag for prisavslag.

Maurproblemet ble avhjulpet innen rimelig tid etter at klagerne tok dette opp, og gir ikke grunn til prisavslag.

Det er uklart for nemnda hvorfor det var problemer med håndkleskift, og om klagerne avhjalp dette selv. Dette irritasjonsmomentet får imidlertid uansett underordnet vekt ved vurderingen av prisavslagets størrelse.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000. Gavekortet bør refunderes, eventuelt gjøres verdiløst.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagene gis et prisavslag på kr 5.000. 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

Helga G. Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Helga G. Hermansen, Star Tour AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstifelle hva som faller inn under nevnte kategorier.