

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Paris, hotell Bellevue, 3. - 6. mars 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

Dato

..

Saksnummer

78/10

Tjenesteyter

Sembo AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Sembo AB

Antall reisende: 3

Reisens pris: nok. 11.992

Saken gjelder:

Reise til Paris, hotell Bellevue, 3. - 6. mars 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

På Sembos hjemmeside er hotell Bellevue presentert som et godt, trestjerners hotell med nyrenoverte badерom. Ved ankomst viste seg at rommene var gamle og slitte. Baderommene var overhode ikke renoverte. De var skitne, og malingen falt ned. Dette var ikke et tre stjerners hotell.

Klagerne tok forholdene opp med hotellet. De var enig med klagerne og lurte på hva de kunne gjøre for at klagerne skulle bli fornøyde, om det hjalp med sjokolade, vin. De sa også at klagerne hadde fått de største rommene.

Sembo var stengt for dagen. Klager ringte selv etter et annet hotell.

De slapp heldigvis å bo på Bellevue.

Klager ringte Sembo neste morgen. Vedkommende klager snakket med sa at det ikke var lett å skaffe et nytt rom så raskt. Da klager fortalte at de hadde byttet hotell, ba hun klager om å sende en e-post om saken.

Sembo har nå endret beskrivelsen av hotellet til «enkelt 2 stjerners turistklasse hotell med enkel innredning».

Klager krever refundert det de betalte for hotellet, kr 3.546.

Sembo har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Sembo i det vesentlige anført:

Det er beklagelig at hotell Bellevue ikke svarte til forventningene.

Sembo har sett på hotellbeskrivelsen og det viser seg dessverre at de har hatt en noe misvisende tekst når det gjelder baderommene samt en noe høy totalbedømming av hotellstandarden. Dette er nå korrigert.

Dersom det er mangler ved bostedet, skal Sembos kontor i Helsingborg kontaktes, slik at de kan avhjelpe manglene eller finne et annet bosted. Hotellet gjorde det de kunne for at klagerne skulle bli fornøyde. Klagerne kontaktet ikke Sembo.

Etter som klagerne ikke ga Sembo muligheten til å avhjelpe problemet, kan Sembo ikke tilbakebetale hotellutgiftene. For den noe misvisende beskrivelse av rommene, har Sembo tilbakebetalt 710 kroner som motsvarer 20 % av bo kostnaden.

Nemnda bemerker:

Sembo har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Saken avgjøres på bakgrunn av de foreliggende opplysninger.

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda er enig med partene i at klagerne fikk en mangelfull innkvartering.

Hotellet hadde ikke trestjerners standard og baderommene var ikke nyrenoverte.

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.

Manglene ble i dette tilfellet avdekket torsdag kveld. Klagerne har opplyst at Sembos kontor var stengt på dette tidspunkt slik at de ikke kunne nås.

Sembo har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerens opplysninger til grunn.

Klager har videre opplyst at hun informerte Sembo om situasjonen fredag morgen. Klager opplyser videre at Sembos representant sa at det var vanskelig å finne annet hotell. Sembo

har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Sembo var således kjent med klagen, men gjorde ikke noe for å avhjelpe denne.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager ikke kan lastes for manglende reklamasjon. Det var ikke mulig å komme i kontakt med Sembo torsdag kveld, og Sembo ble kontaktet fredag morgen. Problemet ble ikke søkt avhjulpet.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til NOK 4.000. Til fradrag går NOK 710 som tidligere er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på nok 4.000. Til fradrag går nok 710 som tidligere er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Helga Hermansen, 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.