

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder tildeling av feil rom, Tenerife.

Dato

18.09.2013

Saksnummer

28/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 29.745,-

Tidsrom: 231212 - 301212

Saken gjelder:

Saken gjelder tildeling av feil rom, Tenerife.

Klager anfører at han og hans to voksne barn skulle feire julen i Syden.

Da de ankom, fikk de ett rom i 1.etg og ett i 5.etg. Resepsjonen opplyste at det var bestilt 2 rom, men klager hadde forstått dette slik at han skulle få en dobbel leilighet eller 2 rom inntil hverandre. Etter en tid fikk han kontakt med en Ving vert, som kunne tilby et rom i 3.etg.

Avreisedagen skulle de sjekke ut kl.1200. Da klager skulle ta en siste sjekk kl.1120, kom han til stengt dør. Rommet var da vasket og hans drikke var fjernet fra kjøleskapet. Klager anfører også at det var kakerlakker på rommet.

Han ønsker kompensasjon.

Ving har anført at klager hadde bestilt 2 ett-roms leiligheter mellom 1.etg og 3.etg.

Beklageligvis fikk de tildelt et rom i 5.etg, men ble tilbudt å bytte til 2.etg umiddelbart etter kontakt med Ving. Leiligheten i 5.etg var for øvrig en oppgradert leilighet.

Ving har tilbudt kr.1.000,- for tildeling av leilighet i 5.etg for tidsrommet inntil klager fikk tilbud om å bytte. Ønsket om å få to rom ved siden av hverandre er ikke noe som kan garanteres, men som oversendes hotellet som et ønske.

Kakerlakker er vanlig i sydlige strøk og bekjempes med spraying.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det fremgår av bestillingsbekreftelsen at det er bestilt 2 stk 1-roms leilighet etasje 1-3.

Klager fikk 2 slike leiligheter, men den ene var beliggende i 5.etg.

Dette var en mangel ved reisen i forhold til avtale. Mangelen ble forsøkt avhjulpet ved tilbud om flytting allerede ankomstdagen fra 5.etg til 2.etg - noe klager ikke ønsket. Det fremgår av informasjonen i reisedokumentene at spesielle ønsker om leilighetens beliggenhet vil bli videreformidlet til hotellet, men at Ving ikke kan garantere at de blir innfridd. Et ønske om at leilighetene skulle ligge ved siden av hverandre, var således ikke garantert og ikke en del av avtalen.

Nemnda finner etter dette ikke at det er grunnlag for prisavslag utover det som er tilbudt. De øvrige forhold klager har tatt opp i sin klage, ble så vidt forstås ikke tatt opp med Ving på stedet og er heller ikke av en slik art at de gir grunnlag for ytterligere prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.