

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell Sertkaya, 3. - 7. august 2011.
Krav om prisavslag grunnet mangelfullt renhold m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

190/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 10.530

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell Sertkaya, 3. - 7. august 2011.

Krav om prisavslag grunnet mangelfullt renhold m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Det ble ikke vasket på klagerens rom en eneste gang under oppholdet.

Klagerne måtte selv gå ned å si fra om vaskingen og spørre om toalettpapir og håndklær. Klagerne ringte Ving, men det hjalp ikke.

Når det var så urenselig på rommet, ville klagerne ikke en gang spise frokostbuffeen på hotellet. Det var katter som gikk og spiste av maten.

Klagerne følte seg ikke velkommen på hotellet etter at de hadde klaget.

Klagerne har mottatt et prisavslag på kr 2.000. Klagerne krever å få tilbake minst 50 % av reisens pris.

Ving har i det vesentlige anført:

Det var enkelte problemer på hotellet ved klagerens opphold.

Ving utbetalte en kompensasjon på kr 1.000 på reisemålet. Ving har i ettertid tilbudt ytterligere kr 1.000.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det var mangler ved renholdet på hotellet samt ved matserveringen.

For så vidt angår den endrede holdning fra personalets side, skal slikt ikke forekomme.

Ving har utbetalt/tilbudt et prisavslag på til sammen kr 2.000.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Dersom prisavslaget/deler av dette ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne 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.