

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Italia, 14. - 23. juli 2010. Krav om refusjon av hotellutgifter i Terricina. Klager har i det vesentlige anført: Klagerne skulle bo fem netter i Terricina. De hadde gitt beskjed om at hotellet skulle være et 4 stjerners hotell eller bedre. Ved ankomst til hotellet (Hotell Albatross) så klagerne raskt at standarden ikke var slik som forventet. Hotellet så heller ikke ut til å være et 4 stjerners hotell. I tillegg var rommene ikke ordentlig rengjort. Klager sa fra i resepsjonen. De fikk da tilbud om to andre rom. Disse var heller ikke ordentlig rengjort. Klagerne ga beskjed i resepsjonen om at de ville ta inn på et annet hotell. Dette var søndag ettermiddag. Mandag formiddag ringte klager til Sembo (siden det var oppgitt tlf til dette firmaet i reisedokumentene, og det ikke var mulig å komme igjennom til Ticket verken søndag eller mandag) og ga beskjed om at de hadde byttet hotell og grunnen til dette. De skulle kontakte hotellet, og klager skulle ta kontakt igjen når de hadde returnert til Norge. I brosjyrer i Italia var Hotell Albatros oppgitt til å være 3 stjerners. Klagerne har reklamert til Ticket og krevd full refusjon av utgiftene til hotellet i Terricina. Reklamasjonen ble avvist. Det vises for øvrig til klagers brev.

Dato

..

Saksnummer

3/11

Tjenesteyter

Ticket Feriesenter AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ticket Feriesenter AS

Antall reisende: 2+1

Reisens pris: kr 33.106

Saken gjelder:

Reise til Italia, 14. - 23. juli 2010. Krav om refusjon av hotellutgifter i Terricina.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne skulle bo fem netter i Terricina. De hadde gitt beskjed om at hotellet skulle være et 4 stjerners hotell eller bedre. Ved ankomst til hotellet (Hotell Albatross) så klagerne raskt at

standarden ikke var slik som forventet. Hotellet så heller ikke ut til å være et 4 stjerners hotell. I tillegg var rommene ikke ordentlig rengjort.

Klager sa fra i resepsjonen. De fikk da tilbud om to andre rom. Disse var heller ikke ordentlig rengjort. Klagerne ga beskjed i resepsjonen om at de ville ta inn på et annet hotell. Dette var søndag ettermiddag.

Mandag formiddag ringte klager til Sembo (siden det var oppgitt tlf til dette firmaet i reisedokumentene, og det ikke var mulig å komme igjennom til Ticket verken søndag eller mandag) og ga beskjed om at de hadde byttet hotell og grunnen til dette.

De skulle kontakte hotellet, og klager skulle ta kontakt igjen når de hadde returnert til Norge. I brosjyrer i Italia var Hotell Albatros oppgitt til å være 3 stjerners.

Klagerne har reklamert til Ticket og krevd full refusjon av utgiftene til hotellet i Terracina. Reklamasjonen ble avvist.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ticket har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Ticket i det vesentlige anført:

Ticket finner ikke grunnlag for kompensasjon ettersom Ticket ikke fikk muligheten til å rette feilen før hjemkomst.

Ticket henviser for øvrig til Sembos svar der det fremkommer at hotell Albatross har lovet standard.

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. 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.

Klager har opplyst at hoteller i Terricina i henhold til avtalen skulle være 4-stjerners eller bedre. Ticket har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Det fremgår av Sembos mail av 27. november 2010 til Ticket at hotellet har 3,5 soler. Nemnda legger følgelig til grunn at hotellet hadde lavere standard enn avtalt.

Klager har videre opplyst at det tildelte rom ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Dette ble tatt opp med hotellet, som viste klager to andre rom.

Disse var ifølge klager ikke bedre. Ticket har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger etter dette til grunn at klagerne fikk et mangelfullt hotell.

Klagerne fant selv raskt frem til et annet hotell. Nemnda forstår det slik at det ikke lyktes klager å komme i kontakt med verken Ticket eller Sembo før mandag.

Dette er ikke bestridt av Ticket eller Sembo, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Sembo tilbød ikke å avhjelpe problemet, men ba klager ta kontakt etter retur til Norge.

I henhold til pakkereiseloven § 6-2 har kunden rett til et forholdsmessig prisavslag hvis mangelen ikke blir avhjulpet. Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnadene ved avhjelpen med mindre det fremstår som urimelig. Nemnda er av den oppfatning at manglene ved det tildelte hotell ikke var så graverende at det er rimelig at prisavslaget settes lik kostnadene til nytt hotell. Nemnda anbefaler at klager gis et prisavslag på 3 000 kroner.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på 3 000 kroner. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.