

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Anathar,4. - 11. august 2010. Krav om prisavslag grunnet skitten rom samt mugg.

Dato

..

Saksnummer

156/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr.13.180

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, hotell Anathar,4. - 11. august 2010. Krav om prisavslag grunnet skitten rom samt mugg.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne ble tildelt var helt forferdelig. Det var ikke rengjort, skittent og det var mugg på rommet.

Klagerne kontaktet Ving. De ba om å få bytte til annet hotell.

Det kunne ikke Ving svare på før neste dag, men klagerne kunne få et annet rom i mellomtiden. Men dette var også skittent og ekkelt. Klagerne byttet likevel rom.

Ving tok ikke kontakt med klagerne på nytt. Klagerne bestemte seg for å gjøre det beste ut av det, og heller gjøre noe mer med klagen når de kom hjem.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev og innsendte fotografier.

Ving har i det vesentlige anført:

Klagerne kontaktet Ving flere ganger på natten etter ankomst med ønske om å bytte bosted fordi de ikke fant standarden tilfredsstillende.

Vings ansatte kontaktet hotellet, og resepsjonisten og vaskedamen gikk til klagerens rom. Reiseleder kom senere på dagen. Hun fant rommen rent og pent, og hun kunne ikke kjenne en merkelig lukt. Klagerne hadde da vist henne et hjørne av rommet hvor de mente det var mugg. Hotellets sjef mente det ikke var mugg. Han ville umiddelbar sørge for at problemet ble ordnet.

Da hotellet hadde andre rom ledig, fikk klagerne flytte til et annet rom.

Det var ikke noe galt med dette.

Ving kan ikke se at saken kan berettigje til en refusjon.

Nemnda bemerker:

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.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at det rommet klagerne først fikk tildelt ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Manglene synes imidlertid avhjulpet raskt ved rengjøring av rommet og deretter ved overflytting til et annet rom på hotellet. Nemnda finner ikke sannsynliggjort noen mangler ved det nye rommet.

Nemnda er av den oppfatning at de opprinnelige mangler ble raskt og tilfredsstillende avhjulpet. Det er følgelig ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

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