

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m, Playa del Carmen, Mexico.

Dato

06.02.2013

Saksnummer

81/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 39.110,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m, Playa del Carmen, Mexico.

Klager anfører at han hadde bestilt «Juniorsuite». I følge hotellbeskrivelsen skulle denne ligge i Hacienda-delen av hotellanlegget, men det var ikke der de fikk rom da de kom søndag ettermiddag. Dusjdøren i rommet kunne ikke lukkes og hårtørreren var i stykker. Hotellet ble kontaktet, men ingen kom for å reparere dusjdøren.

Tirsdag kontaktet han hotellet på nytt for å få nytt rom og fikk et uakseptabelt tilbud. Først onsdag fikk de byttet rom, men torsdag ble det lekkasje fra etasjen over og de måtte igjen bytte rom, hvor det nå var problemer med låsen.

Klager mener de fikk feil romtype og at de brukt 4 ½ dag til klaging og flytting.

Han krever kr.4.000,- for merbetalingen for suite og kr.2.000,- for skifte av rom to ganger.

Ving har anført at klager fikk romtype som bestilt, Juniorsuite, men at den lå i en annen del av anlegget enn det som fremgikk av hotellbeskrivelsen.

Dette er en oppgradert del av anlegget og juniorsuitene der har bedre utstyr enn i Haciendadelen. Klager hadde hyppig kontakt med Vings lokale representant og tok aldri opp rommets beliggenhet med henne eller med hotellet. Ving fikk dermed ikke anledning til å tilby klager flytting til Haciendadelen.

Fordi klager måtte flytte to ganger på grunn av problemer med rommene, har Ving tilbudt en kompensasjon på kr.2.000,-.

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 hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at den reisende sier fra om eventuelle problemer til turoperatørens lokale representant så tidlig som mulig.

Det fremgår av Reisebevis/Billett at det er bestilt « 1 stk Juniorsuite/dobbeltrum».

Av hotellbeskrivelsen fremgår at slike suiter er på 36 kvm med kombinert sove- og oppholdsrom med sofagruppe. Det er opplyst at alle juniorsuiter ligger i Haciendadelen av anlegget. Det er på det rene at det rom klager ble tildelt, lå i en annen del av anlegget, men det foreligger ikke opplysninger som viser at rommet var mindre enn de nevnte 36kvm eller at det for øvrig ikke var av en slik standard som beskrevet for Juniorsuiter. Det tildelte rom lå for øvrig i en oppgradert del av anlegget og hadde flere fasiliteter enn de som lå i Haciendadelen.

Klager ba heller aldri Ving eller hotellet om å få flytte til Haciendadelen.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at klager har fått slik juniorsuite som bestilt, at det forhold at den lå i en annen del av anlegget ikke utgjør en mangel i lovens forstand og at klager aldri tok beliggenheten opp med Ving.

På grunn av problemer med en dusjdør på det første rommet og lekkasje på det andre rommet måtte klager bytte rom to ganger. Reklamasjonsnemnda har forståelse for at dette er ubehagelig og reduserer utbyttet av ferien. Den kompensasjon som er tilbudt av Ving, kr.2000,-, finnes imidlertid å være en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis en kompensasjon ut over de kr.2.000,- som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, 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.