

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kos, Kardemena, hotell Carda Beach, 17. - 25. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet problemer under flyreisen, tildeling av feil rom samt mangler ved all inclusive m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

180/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 16.530

Saken gjelder:

Reise til Kos, Kardemena, hotell Carda Beach, 17. - 25. juni 2011.

Krav om prisavslag grunnet problemer under flyreisen, tildeling av feil rom samt mangler ved all inclusive m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

På flyturen ned ble klagerne sjenert av en full medpassasjer.

Flyets personale håndterte situasjonen på en lite tilfredsstillende måte.

Klagerne hadde bestilt suite med havutsikt. Ved ankomst ble de tildelt et dobbeltrom uten havutsikt. Rommet var ikke tilfredsstillende rengjort.

En feriedag gikk med til bytte av leilighet.

All Inclusive-tilbudet svarte ikke til forventningene.

Ving har tilbudt et prisavslag på kr 1.500. Klagerne er ikke tilfreds med dette.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Vedrørende flyturen viser Ving til rapport fra Thomas Cook Airlines der det fremkommer at flyets besetning ikke observerte noe usedvanlig ved vedkommende passasjer ved

ombordstigningen. Besetningen erfarte etter hvert at vedkommende ikke burde få servert mer alkohol, og stoppet derfor denne til vedkommende.

Klager fikk ved ankomst ikke suite som var bestilt.

For dette har Ving tilbudt en kompensasjon på kr 1.500.

All Inklusivetilbudet var i henhold til Vings informasjon.

Det vises for øvrig til Vings brev.

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at klagerne ikke fikk juniorsuite med havutsikt ved ankomst. Det tildelte rom synes heller ikke tilfredsstillende rengjort.

Klagerne fikk bytte til leilighet som bestilt etter en dag.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at All Inclusive tilbudet i det vesentlige var i overensstemmelse med opplysningene i Vings katalog. Nemnda er av den oppfatning at det er anledning til å ta forbehold om endringer i tilbudet, men det er begrenset hvilke endringer som kan foretas uten at det gir grunnlag for prisavslag. Nemnda finner ikke sannsynliggjort endringer som gir grunnlag for prisavslag i dette tilfellet.

For så vidt angår flyreisen, finner nemnda på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at flyselskapet kan lastes for ta med den angjeldende passasjer eller for å ha servert ham alkohol. Nemnda kan heller ikke se at det er grunnlag for å laste flyselskapet for håndteringen av den oppståtte situasjon.

Ving har tilbudt et prisavslag på 1.500 kroner. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette. Nemnda anbefaler at prisavslaget utbetales.

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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.