

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell Medusa 1. - 15. juli 2010. Krav om refusjon av reises pris samt erstatning av utgifter til ny hjemreise grunnet mangelfullt hotell.

Dato

..

Saksnummer

133/10

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+3

Reises pris: 22.325

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell Medusa 1. - 15. juli 2010. Krav om refusjon av reises pris samt erstatning av utgifter til ny hjemreise grunnet mangelfullt hotell.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Reisen ble bestilt på Vings kontor i Bergen.

Selgeren kunne ikke vise hotellbeskrivelsen, men forsikret om god standard på hotellet. Klagerne stolte på hennes vurderinger.

Leiligheten klagerne ble tildelt var ikke beboelig for en småbarnsfamilie.

Klagerne tilbrakte åtte timer utenfor Vings servicekontor, men fikk til slutt ikke tilbud om noe som helst. De ble ikke tilbudt en annen leilighet på samme hotell.

Det ble sagt at det kanskje kunne la seg ordne med ny leilighet etter tre dager.

Klagerne ble heller ikke tilbudt noe annet hotell da alt var fullt.

Klagerne hadde ikke noen annen mulighet enn å reise hjem.

De krever refundert reises pris samt utgifter ved hjemreise, totalt kr 36.348.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det fremgår av Vings nettsider at leilighetene på Medusa er noe slitte og med enkelt utstyrt kjøkkenkrok.

Dersom man opplever svikt eller problemer under oppholdet oppfordres man å ta kontakt med Vings representanter slik at de kan finne en løsning. I dette tilfelle kunne de ha fulgt opp hotellet og påsett at manglene hadde blitt rettet.

Ønsker man å bytte hotell, vil Vings representanter se hva som finnes av ledig kapasitet. Klagerne fikk tilbud om å bytte til en annen leilighet på Medusa.

De ble videre informert om muligheten til å se på annet hotellalternativ.

Klagerne ønsket i stedet å reise hjem.

Det er en forutsetning for en eventuell kompensasjon i ettertid at Ving får anledning til å rette på det som har ført til misnøye. Da Ving ikke fikk anledning til det, kan de ikke imøtekomme klagerne ønske om erstatning.

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.

Det er begrenset hvilke opplysninger som kan gis ved bestilling av reisen.

Nærmere opplysninger om reisemålet og hotell er som regel gitt i katalog og på turarrangørs hjemmesider. Disse opplysningene anses som en del av avtalen mellom partene selv om de reisende ikke hadde informasjonen på bestillingstidspunktet, forutsatt at de reisende senere hadde anledning til å skaffe seg denne informasjonen. Gir selgeren imidlertid konkrete opplysninger eller løfter, må den reisende kunne stole på dette.

Klagerne har gitt en beskrivelse av leiligheten. Denne viser en del mangler.

Ikke alle forhold klager påpeker er imidlertid avvik fra det avtalte.

De fleste av problemene burde relativt enkelt kunne avhjelpes ved ekstra vask m.v.

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. Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan den reisende heve avtalen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Er pakkereisen mangelfull, og dette medfører at kunden lider tap, kan kunden kreve erstatning av arrangøren, jf. pakkereiseloven § 6-4.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Dersom den reisende aviser et tilfredsstillende forslag til avhjelp, vil han ikke ha krav på prisavslag, heving eller erstatning i ettertid.

Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at Vings representanter viste vilje til å avhjelpe problemene, men at klager avslo dette. Nemnda viser til e-post av 2. juli 2010. Nemnda er videre av den oppfatning at det er sannsynlig at de vesentlige av manglene ville blitt avhjulpet og er av denne grunn av den oppfatning at klagerne ved å avvise avhjelpen har avskåret seg retten til et eventuelt prisavslag.

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

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.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.