

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon på bakgrunn av problemer med aircondition som ikke fungerte.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

33/16P

Tjenesteyter

Paradisreiser

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon på bakgrunn av problemer med aircondition som ikke fungerte.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et standard dobbeltrom med halvpensjon på Hotel La Canonnier, Mauritius, i perioden 28.12.15 - 07.01.16.

Hotellrommet bar preg av å være slitt med flekker og blasse farger.

Sengen var dårlig. Etter noen netter med dårlig søvn fikk de en overmadrass som gjorde sengen bedre.

Aircondition fungerte ikke slik den burde. Det var veldig kaldt de første nettene, termostaten var ikke styrbar fra rommet. Klager måtte sove i medbragte vinterklær. Etter hvert ble rommet mer og mer fuktig, det var som om det «regnet i rommet». Nok en natt med forstyrret søvn og natt til 4. januar sov klager med avslått aircondition og åpne verandadører. Det ble en varm natt.

Mandag 4. januar var det klart for klager at de ikke kunne bo i dette rommet. Klager ba hotellet finne en endelig løsning. De deltok på en utflukt denne dagen. Utfluktsguiden hadde telefonkontakt med hotellet og White Sand Tours representant på hotellet som fant en løsning etter hvert. Klager ønsket å flytte til et annet rom, men hotellet var fullt og klager måtte flytte til søsterhotellet de siste tre nettene.

Klager er vant med å ordne opp selv og ble lovet av hotellet at forholdene skulle ordne seg. Klager brukte derfor ikke vakttelefonen. Klager mener at saken ikke hadde fått annet utfall selv om de hadde kontaktet Paradisreiser på deres vakttelefon da hotellet ikke klarte å reparere airconditionanlegget på rommet og hotellet var fullt.

Klager er reisevant og satt ikke opp dører eller vinduer mens aircondition var på, så dette kan ikke ha vært årsaken til at anlegget ikke fungerte.

Klager mener de mistet 2 feriedager og krever kompensasjon for tapte feriedager.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Paradisreiser har i det vesentlige anført:

Paradisreiser forsøker alltid å bistå om noe skulle oppstå på deres bosteder eller reisemål.

I Paradisreisers reiserute, samt på deres telefonsvarer fremkommer det at dersom du er på reise og trenger assistanse eller om det gjelder klage på feil eller mangler, må Paradisreiser kontaktes på kontortelefonen i kontortiden og på deres vakttelefon utenom kontortiden. Telefonnummeret til Paradisreisers vakttelefon fremgår av reiseruten. Klager tok ikke kontakt per telefon. Klager gav først beskjed til Paradisreiser via e-post etter flere dager.

Hendelsen oppstod i nyttårshelgen. Paradisreiser fikk beskjed per e-post mottatt 04.01.16. Paradisreiser tok umiddelbart kontakt med salgsrepresentantene for Norden og med hotellet for å løse saken og klager fikk flytte til et annet og bedre hotell samme dag.

Hotellet mente at problemene med aircondition skyldtes åpne dører/vinduer, men dette konstaterer Paradisreiser at de ikke har noen mulighet til å uttale seg om da de ikke var på stedet. Det viktigste for Paradisreiser var at det ble tatt affære og at det ble funnet en god løsning, med oppgradering til Paradis Hotel de siste 2 dagene av klagers ferie fra 04. - 06.01.16.

Da saken ble løst samme dag som Paradisreiser mottok e-posten fra klager, kan de ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Det vises for øvrig til brev fra Paradisreiser.

Nemnda bemerker:

En pakkereise 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 turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Så vidt nemnda kan se har klageren forholdt seg i samsvar med regelverket. Han tok kontakt med hotellet i forbindelse med at sengen var dårlig og aircondition-anlegget ikke fungerte slik det skulle. Hotellet greide ikke å reparere anlegget, og kunne ikke overflytte klageren til et annet rom, da hotellet var fullt. Klageren flyttet til et annet hotell de siste nettene. Paradisreiser var involvert i overflyttingen.

Et hotellrom skal være i orden den dagen gjesten ankommer. Er det ikke det, lider det som er levert av en mangel, og gjesten har ikke fått det han betalte for.

Det som er et faktum i denne saken, er at klageren bodde flere netter i et rom som led av mangler. Sengen var ikke i orden. Dette ble til slutt noe utbedret ved at han fikk en overmadrass. Til tross for forsøk på å utbedre airconditionanlegget fra hotellets side, ble det ikke bedre. Det er naturlig, og etter nemndas syn i tråd med regelverket, at man avventer en situasjon hvor hotellet forsøker å reparere feilen før man går videre med saken. Nemnda viser også til at dette var i nyttårshelgen med fridager.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren har krav på et prisavslag og finner at dette passende kan settes til 10% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 7.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Malin TENGHEDEN Løken, Ving Norge 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.