

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på romstørrelse på hotell i Bulgaria.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

255/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+3

Reisens pris: 22.965

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på romstørrelse på hotell i Bulgaria.

Klager anfører at han bestilte reisen tidlig for å være sikker på å få 2 dobbeltrom nær hverandre til 2 foreldre og 3 barn. Beskrivelsen av hotellet viser at romstørrelse skulle være 16 kvm og med plass til ekstraseng. Rommene de fikk utdelt ved ankomst (302 og 314) lå langt fra hverandre. Klager protesterte umiddelbart både pga størrelsen på rom 314 og på avstanden mellom rommene, men fikk ikke bytte.

Neste morgen tok han kontakt med Vingverten og fikk tildelt nytt rom (303).

Dette kunne ikke kalles dobbeltrom og det var fysisk umulig å plassere ekstraseng der. I tillegg til størrelsen var det også problem med støy fra andre gjester.

Etter 1 uke fikk de omsider byttet til et større rom.

Ving anfører at når det ene rommet klager fikk var annerledes enn det bestilte, skyldes det at hotellet var snilt og byttet rom for dem slik at de kunne bo nær hverandre. Den totale størrelse på rommet er 17,45 kvm ifølge tegningene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende - § 6-2.

Klager har i dette tilfelle bestilt 2 dobbeltrom og 1 ekstrasing.

Hotellbeskrivelsen viser at rommene skulle være på 16 kvm - hvilket må antas å være adekvat størrelse for en dobbeltseng + en ekstrasing.

De fremlagte fotografier av rom 302 og 303 viser etter klagenemndas oppfatning at rommet må være vesentlig mindre enn 16 kvm og uegnet for en ekstrasing.

Dette bestyrkes av fremlagt fotografi av rom 306 som synes å være på 16 kvm som opplyst i katalogen. Vings anførsler om rommene fremstår for øvrig som uklare og motstridende for nemnda.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør tilkjennes et prisavslag på kr. 5.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager utbetales et prisavslag på kr. 5.000,-. 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.