

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell SunFamily Green Park, 27. juni - 11. juli 2011.
Krav om refusjon av reisen pris grunnet mangelfullt renhold, mangelfull mat m.v.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

193/11

Tjenesteyter

Ving

Klager: X

Turarrangør: Ving

Antall reisende: 3

Reisens pris: kr 25.515

Saken gjelder:

Reise til Bulgaria, Golden Sands, hotell SunFamily Green Park, 27. juni - 11. juli 2011. Krav om refusjon av reisen pris grunnet mangelfullt renhold, mangelfull mat m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerens rom ble ikke rengjort på en tilfredsstillende måte. Sengetøyet var ikke rent. Det var videre flere konkrete feil som ble rettet opp etter hvert.

Maten ble servert kald hver dag, og det var den samme maten hver eneste dag.

De ble satt inn noen varmerør, men det hjalp ikke. Det ble bare kondens.

Klagerne måtte spise mat ute. De fikk således en uforutsett kostnad.

Forholdene ble tatt opp med Vingvertene, men problemene ble ikke løst på en varig måte.

Klagers nevø ble skadet da han smalt kneet i en glassdør. Han ble brakt til sykehus uten at foreldrene ble varslet.

Det ble to grusomme uker. Klager krever refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har gitt et prisavslag for å kompensere at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Ved fastsettelse av beløpet har Ving videre tatt hensyn til at klager ikke var fornøyd med maten.

De konkrete forhold som ble påpekt på reisemålet ble avhjulpet.

Det vises for øvrig til rapport fra reisemålet.

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.

Dersom pakkereisen har vesentlige mangler, og formålet med pakkereisen av denne grunn ble vesentlig forfeilet, kan den reisende heve reisen og kreve innbetalt beløp tilbake etter pakkereiseloven § 6-3. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre/enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst.

Det er vanskelig for nemnda å ta stilling til maten. Partene har forskjellige oppfatninger om dette.

Ving har tilbudt et prisavslag på kr 2.500. Nemnda finner ikke på bakgrunn av de foreliggende opplysninger grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

Dersom beløpet ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Nemnda har ikke tatt stilling til omstendighetene rundt skaden av klagers nevø.

Dette er et forhold som eventuelt må påklages av barnets foreldre.

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

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, 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.