

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende aircondition på hotell på Rhodos.

Dato

14.03.2012

Saksnummer

212/11

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr. 63.020

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende aircondition på hotell på Rhodos.

Klager anfører at AC ikke virket som den skulle. Temperaturen var hele tiden 26-28 grader. I resepsjonen sa de at den var sentralstyrt og skulle være på 24 grader.

De fikk utlånt to vifter; det hjalp for å sovne, men fikk ikke temperaturen ned.

Hele familien på 4 fikk hodepine og søvnproblemer. De fikk ikke bytte rom.

Klager bestrider at problemet skyldtes sentralstyring eller restriksjoner.

Systemet var defekt. De som bodde i naborommet kunne senke temperaturen til 18 grader.

Ving anfører at miljøhensyn medfører restriksjoner i bruk av AC-anlegg på en del reisemål. Det er orientert om dette på Vings nettsider. På dette hotellet var anlegget sentralstyrt og skulle bare være i drift i visse perioder av døgnet. At det kunne være kjøligere på enkelte rom skyldes at soltilgangen er ulik.

Nemnda bemerker:

I hotellomtalen på Vings nettside er det opplyst at det på dette hotellet er AC fra kl. 16-19 og fra kl.22-0900. Det er ikke opplyst at temperaturen når AC er i bruk vil være 24 grader.

Når det bestilles hotellværelse med air condition i Syden i juli måned, må det etter nemndas vurdering kunne forventes at temperaturen kan komme vesentlig under de

temperaturer klager opplevde og også under de 24 grader turoperator hevder skal være «normalt» - med mindre annet er uttrykkelig opplyst.

Opplysningene på nettsiden gir ingen indikasjon på at nattetemperaturen på rommet vil være på 24 grader eller mer.

Nemnda mener det bør gis et prisavslag vesentlig større enn de 200 euro som er tilbudt. Etter en samlet vurdering vil nemnda anbefale at det gis et prisavslag på kr. 2.500,- pr person - til sammen kr. 10.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr. 10.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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.