

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m m, Mallorca.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

176/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 8

Reisens pris: 75.250

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m m, Mallorca.

Klager anfører at de rommene de fikk, var slitte og med dårlig renhold.

Det luktet urin på badet, ytterdørene var skjeve og trege og det ble lytt både fra gangen og utenfra. Solsengene var ødelagte. Etter noen dager fikk de nye og oppgraderte rom, som var større, men også disse var nedslitte og bar preg av dårlig renhold.

Frokosten var en nedtur og middagsmaten ble servert lunken.

Serviset var ikke skikkelig rengjort. Hygienen i bassenget var graverende.

Ving anfører at klager først tok kontakt med Ving etter ca. 1 uke, 26. juli.

Vings representant tok da omgående kontakt med hotellet og det førte til at klager fikk nye rom fra 27. juli og fikk halvpensjon resten av oppholdet fordi de ikke hadde vært fornøyd med de første rommene. Deretter forsøkte Vings representant å kontakte klager for å høre om de nå var tilfreds, men da han ikke fikk kontakt, la han igjen en sms-beskjed. Først om kvelden 31. juli ringte klager tilbake og ga uttrykk for at de fortsatt ikke var fornøyd. Dagen etter ble badet i leiligheten sjekket uten at det ble konstatert noen urinlukt. Dette var for øvrig dagen før hjemreise.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har blitt gjort oppmerksom på de påklagde forhold.

Etter misnøye med standarden på de første rommene fikk klager i dette tilfelle nye rom dagen etter at han hadde tatt kontakt med Ving. Han fikk også kompensasjon i form av halvpensjon for resten av oppholdet. Misnøyen med de nye rommene ble ikke tatt opp med Ving før et par dager før hjemreise.

Ving fikk dermed ikke anledning til å undersøke forholdene nærmere og eventuelt avhjelpe eventuelle mangler. Badet ble imidlertid undersøkt da klager tok kontakt og det ble i følge Ving ikke konstatert noen lukt. På det tidspunktet var det for øvrig ikke lenger aktuelt med et nytt rombytte.

Reklamasjonsnemnda finner at eventuelle mangler ved de første rommene ble avhjulpet og kompensert på en tilfredsstillende måte, som ble akseptert der og da. Klagen på de nye rommene ble ikke fremsatt på et slikt tidspunkt at Ving fikk anledning til å avhjelpe eventuelle mangler.

Reklamasjonsnemnda kan da ikke anbefale noen ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag
Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.