

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellets treningsrom, Tenerife.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

51/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Destinasjon: Tenerife

Antall reisende: 2

Reisens pris: 5.750,-

Tidspunkt: 010112 - 080112

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellets treningsrom, Tenerife.

Klager anfører at han bestilte dette hotellet fordi det var opplyst at det hadde treningsrom. Det viste seg å være et slitt rom med omtrent ingenting av utstyr.

De to apparatene som var der, kunne ikke brukes på grunn av kvaliteten.

Klager prøvde å ringe Ving, men måtte gi opp på grunn av kø i telefonen.

De spurte også i resepsjonen om andre treningsmuligheter, men hotellet kunne ikke bistå. De fikk derfor ikke trent hele uken.

Ving har vist til at det i hotellinformasjonen er opplyst at hotellets treningsrom er enkelt. Imidlertid er det noen treningsapparater der, samt manualer og vekter for trening av alle muskelgrupper. Når det er opplyst at treningsrommet er enkelt, kan det ikke sammenlignes med det utstyr som man kan forvente på et treningsstudio. Ving viser videre til at deres lokale representant ikke ble gjort kjent med at klager ikke var tilfreds med treningsrommet. Hadde de blitt informert, kunne de ha hjulpet klager med å få trene på et velutrustet treningsanlegg som ligger i tilknytning til hotellet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. Det er en forutsetning for at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe at kunden informerer om eventuelle feil og mangler.

Spørsmålet om det her foreligger et avvik fra avtalen - og dermed en mangel - beror på hvordan treningsrommet med utstyr fremstår i forhold til det som kan forventes ut fra opplysningene om hotellet. I hotellbeskrivelsen er treningsrommet beskrevet som «Enkelt treningsrom, mot betaling». Reklamasjonsnemnda er av den oppfatning at det ikke kan forventes mer enn et rom som har noe utstyr for enkel trening.

Det kan ikke forventes at et alminnelig hotell har treningsfasiliteter som kan sammenlignes med det som finnes på et treningsstudio eller på et hotell som markedsfører seg spesielt med mulighetene for mer avansert trening.

Hvis klager hadde spesielle ønsker om å få benyttet sin ferie til trening, burde han ha undersøkt nærmere og eventuelt valgt hotell som hadde mer enn et «enkelt treningsrom» å tilby.

Reklamasjonsnemnda vil også bemerke at klager ikke tok opp med Ving på stedet sitt ønske om å få bedre treningsmuligheter. Hadde han ment at det «enkle» treningsrommet var en mangel i forhold til avtale og forutsetninger, måtte han ha tatt det opp med Ving slik at Ving kunne fått anledning til å avhjelpe mangelen ved å tilby alternativ gymsal i tilslutning til hotellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.