

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Italia, 4. - 14. september 2009. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

271/09

Tjenesteyter

Scandorama

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Scandorama

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.240

Saken gjelder:

Reise til Italia, 4. - 14. september 2009. Krav om prisavslag grunnet skittent hotell m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

Overnattingen i Malmö skjedde på et annet hotell enn det som sto på billetten.

Klagerne fikk et enkeltrom med ekstra seng. Frokosten var under enhver kritikk.

Det var ikke sitteplasser til alle. Det manglet brød og pålegg på fatene.

Rommet klagerne fikk tildelt på hotellet i Italia var ikke vasket på lenge.

Det var støv og tykt lag med fett. Klage ble fremsatt til hotellet og til Scandormas agent. Agenten kom til rommet og ristet på hodet da hun så det.

Klagerne ble tilbudt andre rom. Disse var også skitne, så klagerne takket nei.

Klagerne krevde nytt hotell. Agenten skulle gi tilbakemelding.

Det gjorde hun ikke. Klagerne ga da opp og bestemte seg for å gjøre det beste ut av disse dagene.

Rommene var så møkkete at klagerne valgte ikke å pakke ut av koffertene.

Trappene og gangene på hotellet ble ikke støvsuget i den uken klagerne var på hotellet..

I spisesalen ble maten servert på ødelagte tallerkener med skall i.

Scandorama har tilbudt et prisavslag på kr 2.000. Dette mener klagerne er for lite.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Scandorama har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde restplass og var dermed ikke garantert innkvartering på

Scandormas ordinære hotell. I noen tilfelle hender det at man blir plassert på et hotell som har lavere standard og dårligere beliggenhet enn det ordinære uten at dette blir meddelt på forhånd.

I Malmö fikk klagerne et annet hotell enn det som står på billetten.

Det er i overensstemmelse med vilkårene.

Når det gjelder hotellet på plass i Italia, så er dette helt uakseptabelt.

Det verken ser eller høres noe hyggelig ut i det hele tatt.

Klager betalte kr 13.240 for reisen på 11 dager til Italia. Av disse dagene spanderer man seks netter på hotellet i Italia.

Scandorama menet at et prisavslag på kr 2.000 er rimelig.

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.

Det fremkommer av klagers billett at de hadde bestilt dobbeltrom.

Det fikk de ikke i Malmö. Det er et avvik fra det avtalte.

Klager har beskrevet hotellets matservering. Dette er ikke kommentert av Scandorama, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Denne må anses som mangelfull.

Det er enighet om at hotellet i Italia var skittent og at matserveringen var mangelfull.

Scandorama har ikke bestridt klagers opplysninger, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Manglene ble ikke tilfredsstillende avhjulpet, og klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Prisavslaget anbefales satt til kr 4.000. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

For så vidt angår Scandormas opplysninger om reglene for restplasser, er nemnd av den oppfatning at et slikt avvikende reisevilkår må komme tydelig frem.

Hvis eneste henvisning til at man har restplass er den som står på klagers billett, synes dette ikke tilstrekkelig. Dette spørsmålet får imidlertid ingen betydning for avgjørelse i denne

saken, i det man uansett hotellstandard må kunne forvente romstype som bestilt, tilstrekkelig serveringskapasitet ved frokost samt at hotellet er rent.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 4.000. Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.