

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder manglende vann i bassenget, og stengte toaletter på flyreisen.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

155/12

Tjenesteyter

Go Syden

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Go Syden

Antall reisende: 4

Reisens pris: 17.481,-

Saken gjelder:

Saken gjelder manglende vann i bassenget, og stengte toaletter på flyreisen.

Klager anfører at ca. 1 t før landing ble begge toalettene stengt på grunn av feil.

Det ble vanskelig for både barn og voksne og førte til en forringet flyreise og var ingen god start på ferien. Videre anføres det at hotellets svømmebasseng var uten vann. Hotellet opplyste at det ikke ville bli fylt opp før 15. april.

Dette burde ha vært opplyst.

GO Syden har anført at de ikke kan gjøre noe med at toalettene ble stengt.

Når det gjelder manglende vann i bassenget, pleier de fleste hotell å ha vann fra 1. april. Hadde klager kontaktet turarrangør - som har døgnservice på telefon - kunne klager blitt hjulpet med hotell som hadde tilgjengelig basseng.

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 er blitt gjort kjent med forholdene.

I avtaleforholdet mellom turarrangør og den reisende, er det i utgangspunktet turarrangøren som er ansvarlig også når det gjelder flytransporten og forholdene på flyet. At begge toaletter

blir stengt 1 t før landing er selvfølgelig ubehagelig, men etter Reklamasjonsnemndas syn ikke en mangel som berettiger til prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-1 om at avvik fra det avtalte ikke regnes som mangel hvis det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Når det gjelder manglende vann i bassenget, tok klager ikke dette opp med turarrangør slik at han kunne ha fått tilgang til basseng på et annet hotell.

Det er en forutsetning for å kunne kreve prisavslag for mangler at turarrangør blir kontaktet på stedet så raskt som mulig. Dette følger både av Alminnelige vilkår for pakkereiser og av turarrangørens vilkår slik de fremstår på nettet.

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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Karianne Haugom, Ving Norge AS

Christine Tang, Detur Norway AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.