

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Roma, hotell Ranieri, 3. - 7. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

Dato

..

Saksnummer

145/10

Tjenesteyter

Travellink AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Travellink AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr.9.640

Saken gjelder:

Reise til Roma, hotell Ranieri, 3. - 7. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av hotellbeskrivelsen at hotellet ble totalrenovert i april 2010.

Det fremkommer bl.a. at hotellet har fem restauranter, rom med senger som kunne skyves fra hverandre, sofa/sovesofa og bad med kombinert dusj og badekar og bidet.

Rommet klagerne fikk var lite, slitt og møkkete. Det var ingen sofa.

Sengene hadde forskjellig høyde m.v.

Klager krever prisavslag. Travellink har tilbudt kr 500. Det mener klager er for lite.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Nemnda bemerker:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom

Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet. I henhold til nemndsavtalens pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken.

Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Travellink har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å kunne behandle saken på bakgrunn av sakens foreliggende dokumenter.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at det rommet klagerne fikk tildelt ikke var i overensstemmelse med beskrivelsen gitt på Travellinks hjemmeside. Klagerne fikk således en mangelfull innkvartering.

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. Manglene ble i dette tilfellet ikke avhjulpet. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Til fradrag går kr 500 hvis det er utbetalt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 3.000. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.