

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på støy m m på hotell, Gran Canaria.

Dato

25.09.2012

Saksnummer

64/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Destinasjon: Gran Canaria

Antall reisende: 2

Reisens pris: 34.610,-

Tidspunkt: 130112 - 030212

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på støy m m på hotell, Gran Canaria.

Klager anfører at de var plaget av støy fra vannrør i 2 av de 3 ukene de bodde på hotellet. Et par netter hadde de ikke vann i toalettet. De tok opp problemene med resepsjonen, som lovet å ordne det, men tiden gikk. De ba også om å få bytte rom, men fikk beskjed om at hotellet var fullt. De har bodd på samme hotell i 6 år, og 2 år på rad har de ikke fått det rommet de skulle ha ved ankomst, men har måttet skifte rom etter 1 døgn.

Ving har henvist til at klager ikke tok opp problemene med Vings lokale representant. Ving fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe problemene. Det er gitt informasjon i reisedokumentene om at eventuelle mangler må tas opp på stedet.

Hadde de gjort det, ville Ving skaffet annet rom. Ving har gitt klager kr.500,- i rabatt på en ny reise som er bestilt.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til avhjelp er det nødvendig at den reisende gjør oppmerksom på mangler.

At det er nødvendig å ta opp eventuelle feil og mangler med turarrangør på stedet, følger av pkt.8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen mellom partene. Det samme er fremhevet i informasjonen i reisedokumentene.

Det er naturlig at klager tok saken opp med hotellet i første omgang, men når det ikke førte frem, skulle turarrangør ha blitt kontaktet. Turarrangør har en helt annen påvirkningsmulighet overfor hotellet når det gjelder å få nytt rom enn den enkelte reisende, og det må antas at Ving i dette tilfelle ville ha skaffet nytt rom hvis de hadde blitt gjort oppmerksom på problemene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon utover den rabatt som er gitt.

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.

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.