

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av diverse mangler ved tildelt hotell.

Dato

..

Saksnummer

67/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris på grunn av diverse mangler ved tildelt hotell.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en 2 ukers uspesifisert reise til Tenerife og fikk ved ankomst rom på Chineyro Apartments. Her var madrassen hard som stein og klager fikk som følge av dette smerter i ryggen. På kveldene var det ikke varmtvann og en dag var det ikke varmtvann på dagen heller. Det var ikke TV på rommet og heller ikke en safe som klager kunne oppbevare verdisaker i.

Nøkkelen til døren virket ikke og klager måtte til et annet hotell for å få fikset denne. Her måtte han stå i kø. Komfyren på rommet virket ikke og heller ikke lyset på badet.

Klager tok flere ganger kontakt med reiseleder på stedet, men de kunne ikke finne et annet hotell til klager. De ba ham skrive til Vings kundeservice når han kom hjem og så ville han få pengene tilbake.

Klager krever pengene tilbake.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager fikk, i henhold til avtalen med Ving, tildelt et bosted i kategorien 2 vinger.

Det er beklagelig at klager fant madrassen for hard, men det vil ofte være slik at man finner sengene hardere eller bløtere enn det man er vant med hjemme.

Det kan ikke forventes at tildelt bosted har TV, sikkerhetsboks på rommet eller utstyr for matlaging på en uspesifisert reise.

Når det gjelder nøkkelen til rommet, så kan den avmagnetiseres dersom denne oppbevares sammen med for eksempel en mobil.

Dette fikk klager informasjon om av reiselederne på stedet.

Det er ingen av Vings reiseledere som sier at gjestene kan få sine penger tilbake.

Ving viser til informasjon på billetten og på deres nettsider der reglene for uspesifiserte reiser finnes i sin helhet. Ving har tilbudt klager et prisavslag på kr 500 for problemer med varmtvannet. Ving finner ikke grunnlag for refusjon av hele reisens pris.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klageren har betalt kr 3. 665 for flyreise og et 14 dagers opphold på uspesifisert hotell i kategorien 2 vinger.

Nemnda er av samme oppfatning som arrangøren, nemlig at pakkereisen ikke lider av noen mangel, utover at vannet på rommet ved enkelte anledninger ikke var varmt.

Hva en uspesifisert reise innebærer, fremgår av reisebeviset/billetten.

Den reisende kan etter nemndas syn ikke kreve at et så enkelt bosted har hotellsafe, utstyr for matlaging eller TV på rommet. At hardhetsgraden på madrassen ikke var tilpasset klagerens smak, kan heller ikke anses som en mangel.

Det er noe man kan oppleve, selv på dyre hoteller.

Hvorfor det ble problemer nøkkelt kortet er forklart i Vings mail.

Hvis det oppbevares sammen med gjenstander som kan avmagnetisere det, f.eks. en mobiltelefon, skjer nettopp avmagnetisering.

Etter avmagnetisering må det aktiveres på nytt av hotellet.

Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag ut over de kr 500 som arrangøren har tilbudt å refundere på grunn av problemene med varmt vann.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag ut over de kr 500 som arrangøren har tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine J. Tang, Detur Norway AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.