

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. kaldt vann og dårlig utvalg på frokostbuffeen.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

107/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. kaldt vann og dårlig utvalg på frokostbuffeen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers ferie for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Green Oasis Club i Maspalomas, Gran Canaria i perioden 11.03.16 - 25.03.16.

Det var kaldt vann ved dusjing, oppvask osv. under hele oppholdet. Dette ble klaget inn til hotellet første dagen, og klager ble da fortalt at det varme vannet var «caput». Klager ble fortalt av andre beboere at slik hadde det vært i lengre tid.

På frokostbuffeen var det dårlig utvalg. Den fremsto heller som en enkel frokost istedenfor buffet, slik det fremkom av bestilling/katalog.

Klager krever 15% av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager informerer om at det var kaldt vann under hele oppholdet på Green Oasis Club og dårlig utvalg på frokostbuffeen.

I perioden klager bodde på hotellet hadde Ving 189 kunder fra Norge, Sverige, Danmark og Finland. Ving har ikke fått tilbakemelding fra noen av de øvrige gjestene om dårlig frokost eller kaldt vann.

I løpet av de 2 ukene tok ikke klager kontakt med Ving slik at de fikk mulighet til å hjelpe han. Ved en henvendelse ville Vings reiseledere ha kommet ut til hotellet og hjulpet kunden.

Under viktig informasjon på klagers billett fremgår følgende: «Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for

eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.»

Ving viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser og til pakkereiseloven. Klager har ikke vært i kontakt med Ving på reisemålet for å få avhjulpet en mangel ved reisen. Klager kan derfor ikke påberope seg kompensasjon i ettertid, jfr. § 8-1.Reklamasjonsplikt.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det ikke ble klaget til arrangørens stedlige representanter over at dusjvannet var kaldt eller at frokosten ikke var som forventet. Klageren har etter nemndas vurdering heller ikke sannsynliggjort at det forelå mangler. Det er opplyst at arrangøren hadde ca. 190 skandinaviske gjester på samme hotell i samme periode, og at det ikke er mottatt klager fra noen av disse.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørlie, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.