

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

242/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 28.345,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at de valgte hotellet El Lago på grunn av det som var opplyst om underholdning på hotellet. Årsaken var at de hadde tenkt å være på hotellet mesteparten av tiden med et barn på 1 år og en bestemor på 70 år.

Da de hadde ventet på underholdningen i 3-4 dager, fikk de opplyst at hotellet hadde sluttet med det for et halvt år siden. De hadde også problemer med varmtvannet, air Condition, kokeplate og løse fliser.

Ving har vist til at klagen egentlig er for sent fremsatt, men de har likevel bestemt seg for å behandle den. De beklager at det var gitt feil informasjon om underholdningen. Dette ble forsøkt løst ved at klager ble tilbudt å se underholdningen på Viva Sunrise, som ligger 150 m fra El Lago, samt at de skulle få 5 euro per person per kveld for å kjøpe drikke der. Dette ble avslått av klager.

Problemet med varmtvannet ble løst dagen etter at klager sa fra om det.

Først tre dager før hjemreise meldte han fra om kokeplaten og problemet med a/c.

Vings guide forsto det da slik at han ikke ønsket hjelp til å løse dette eller bytte rom.

Ving har imidlertid tilbudt et gavekort på kr.3.000,-, som Ving nå er villig til å gjøre om til kontantbetaling hvis klager ønsker det.

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 rett til prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid forutsatt at kunden har meldt fra om mangelen.

Når det i en katalog er opplyst at hotellet har underholdning, er det i utgangspunktet en mangel i pakkereiselovens forstand at det ikke er underholdning der.

De øvrige forhold klageren her har tatt opp, ble meldt fra til Vings representant først tre dager før hjemreise. Vings tilbud om et gavekort på kr.3.000,- er nå tilbudt omgjort til kr.3.000,- i kontanter. Reklamasjonsnemnda finner at dette er en rimelig kompensasjon både for den manglende underholdning og de øvrige forhold.

Nemnda har blant annen lagt vekt på Vings tilbud om at klager kunne benytte underholdnings tilbudet på et annet hotell.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt. Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.