

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

205/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 18.280

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at rommet ikke var som på bildene og de var ikke som rom på 4* hotell skal være med et element av luksus. A/C og kjøleskap fungerte ikke.

Dusjen hadde ikke trykk. Sengene var harde. De sa fra i resepsjonen uten at det hjalp. Etter å ha kontaktet ving, fikk de byttet rom på dag 3. På balkongen på det nye rommet så de rotter. Fra dusjen rant vannet ut i rommet og videre til gangen.

De endte med å spise ute - matsalen på hotellet minnet om et industrianlegg.

På hotellområdet var det usedvanlig høyt støynivå fra tidlig om morgen til kveld.

Avstanden til stranden er ikke 250 m som opplyst, men 1 km.

Ving har vist til at klager fikk bytte rom dagen etter at han tok kontakt med Ving om manglene ved det første rommet. Når det gjelder det nye rommet, har ikke klager meldt fra om at vann rant ut fra dusjen. Det er notert i loggen at klager hadde sett en rotte på balkongen. Avstanden til stranden er korrekt oppgitt til 250 m - det er til en liten og skjermet strand som er den som legger nærmest hotellet.

Til en større strand er det ca. 1 km.

På grunn av problemene med det første rommet tilbyr Ving kr.1.000,- i prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt rom på Palma Nova, som etter Vings kategorier har 4 vinger. Definisjonen på kategori 4 er «Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet». I den konkrete hotellomtalen er det opplyst at

«Hotelllets musikk og underholdning er forstyrrende».

Det er videre opplyst at det er 250 m til strand.

Det er ikke noe i kategoribeskrivelsen eller i hotellomtalen som gir løfter om «elementer av luksus» som klager forventet.

Det er derimot en selvfølge at a/c og kjøleskap virker.

At disse ikke virket på det første rommet, var derfor en mangel.

Denne ble avhjulpet da klager fikk nytt rom. Når det gjelder matsalens kvalitet og avstanden til stranden, har ikke Reklamasjonsnemnda grunnlag for å konstatere mangel i forhold til avtalen. Rotter på balkongen må derimot anses som en mangel ved et hotell i kategori 4. Det fremgår av Ving-guidens log at klager tok dette opp dagen etter innflytting på det nye rommet.

Klager bør få et prisavslag både fordi det første rommet var slik at han måtte bytte rom og fordi ikke det andre rommet viste seg å være uten mangler

Reklamasjonsnemnda finner at et prisavslag på kr.2.000,-, kr.1.000,- mer enn tilbudt, er en passende kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.2.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

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

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.