

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder diverse forhold under opphold i Antalya, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

185/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 5

### Reisens pris: 48.550

### Saken gjelder:

Saken gjelder diverse forhold under opphold i Antalya, Tyrkia.

**Klager anfører at de hadde bestilt 2 dublettrum. Ving hadde gjort oppmerksom på at de ikke kunne love tilstøtende rom, men klager ringte hotellet, som lovet det.**

De fikk i stedet rom i forskjellige etasjer og fikk beskjed om at de ikke fikk bytte.

Rommene var skitne med støv og flekker. De klaget til hotellet og til Ving.

Det rommet barna fikk, manglet glassdør til dusj og vinduet i dusjen manglet glass. Hotellet lovet å ordne det, men det ble ikke gjort. Tre dager før avreise fikk de tilbud om nytt rom til alle fem, men takket nei da det var så kort tid igjen.

Fordi sønnen på 2 ½ år trengte å sove midt på dagen, ba de om at renhold ikke skulle foretas mellom kl 13 og kl 16. Det førte til at de ikke fikk renhold i det hele tatt og ikke skifte av sengetøy og håndklær de første seks dagene.

Gjennom Ving hadde de en dag bestilt leiebil med barnesete.

Bilen var bestilt til kl 0930, den kom kl 1100 uten barnesete. De måtte bestille annen bil selv og kom ikke av garde før kl 1200.

Avreisedagen kom det flere motstridende beskjeder om bussens avgangstid, noe som skapte problemer med tre barn. Totalt sett var det så mange mangler og dårlig service at de vil ha 20-50 % av reisens pris refundert.

**Ving har anført at de aldri kan love tilstøtende rom, men overbringer ønske om det til hotellet. De har ikke tidligere hatt problemer med renhold på dette hotellet, men ser av bildene at det ikke har vært helt i orden.**

Normalt er det enkelt å få slikt forbedret hvis det tas opp, men klager tok det først opp etter å ha vært på hotellet i 11 dager.

Ving beklager at hotellet ikke respekterte avtalen om tidspunktet for rengjøring, at det ble problemer med leiebilen og problemer med informasjonen om avreisetidspunktet. Ving har tilbudt kr.2.000,- som kompensasjon.

#### **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 avhjelpes innen rimelig tid etter at turarrangør har fått vite om manglene.

I dette tilfelle foreligger det mangler ved det ene rommet i og med at det manglet glassdør til dusjen og glass i vinduet. Dette ble ikke utbedret i løpet av de to ukene klager hadde rommet. Forholdet er bekreftet skriftlig av hotellets resepsjon.

Det foreligger også en mangel når den leiebil som ble bestilt gjennom Ving ankom 1 ½ t for sent og uten bestilt barnesete.

Det er uenighet mellom partene om klager tok opp med Ving den mangelfulle rengjøring før etter 11 dager (16.august). Det er på det rene at dette er første gang Vings representant har loggført slik klage.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klager bør få et prisavslag på kr.3.000,-.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på totalt kr.3.000,-.

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.

*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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*