

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Hellas, Samos, Pythagorion, hotell Kallisti, 22. - 29. september 2010. Krav om prisavslag grunnet påståtte mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

273/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 5.370

### Saken gjelder:

Reise til Hellas, Samos, Pythagorion, hotell Kallisti, 22. - 29. september 2010.

Krav om prisavslag grunnet påståtte mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Badet i klagerens rom var fullt av råte, mugg, kakerlakker og maur.

Etter to netter med å ha drept hundrevis av småkryp, orket ikke klagerne å bo der lenger og oppsøkte Ving kontoret før kl 10.00 for å få hjelp til å finne ny leilighet/hotellrom.

Ving kom på inspeksjon samme dag. Ving verten forklarte det «ødelagte» badet med vannskade etter jordskjelv og at det var forsøkt reparert, men samtidig mente hun at det ville hjelpe med bedre rengjøring. Klagerne ga beskjed om at de uansett ikke ville bo der, men hvis det fantes et ledig rom i samme hotell med uskadet bad tok de gjerne det. Det var ikke noe slikt rom i hotellet.

Ving verten lovte å ringe igjen så snart hun fikk sjekket ut eventuelle andre rom i Pythagorion. Klagerne hørte ikke noe fra henne. Kl 18.00 tok klagerne kontakt med Ving verten, men hun hadde fremdeles ikke klart å få tak i noe annet.

Hun skulle forsøke, men forklarte at klagerne uansett ikke kunne få noe samme dagen.

Klagerne fant da et eget hotell første natten. Ca kl 19.30 ringte Ving og tilbød annet hotell mot å betale 100 euro. Klagerne sjekket det nye hotellet, men bestemte seg for å bli boende på det hotellet de selv hadde valgt.

Klagerne er av den oppfatning at Ving brukte alt for lang tid på å finne en løsning.

Klagerne krever refundert reisens pris minus den prisen klagerne kunne ha bestilt «kun fly» for på det tidspunktet de bestilte reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev og bilder.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Klagerne ankom reisemålet 22. september men tok først kontakt med Ving den 24. september. I den forbindelse klaget de over standard og rengjøringen, og de ønsket å flytte. Det ble ikke nevnt at de ble plaget av småkryp.

De tilsende bildene viser et baderom som er amatørmessig reparert etter jordskjelv, dog ingen kakerlakker, maur, etc. Klagernes leilighet ble inspisert av Vings representant som fant at det trengtes ekstra rengjøring, men rapporten sier ikke noe om plager med småkryp.

Leiligheten ble rengjort og sjekket av Vings representant som fant det tilfredsstillende. Klagerne ønsket likevel å flytte da de ikke var fornøyd med standarden.

Klagernes henvendelse vedrørende dårlig rengjøring ble omgående fulgt opp.

Forespørselen om mulighet for hotellbytte ble besvart samme dag. Ving mener at de har fulgt opp klagen med positivt resultat innen rimelig tid, og at klager derfor ikke har krav på kompensasjon hva angår rengjøringen. Standarden er som beskrevet på Vings nettsider.

Ving finner ikke å kunne etterkomme klagernes krav.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Kallisti. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det fremkommer av Vings beskrivelse av hotellet at leilighetene varierer veldig i standard og innredning og at noen er mer slitt. Grunnprisen for reisen var kr 2.495 per person. Dette inkluderer fly og hotell.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i utgangspunktet fikk hotell i samsvar med det avtalte.

Partene er uenige om badets beskaffenhet. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at det er råte og mugg på badet.

Dette er ikke notert i rapporten på reisemålet. Her er kun notert at klageren var misfornøyd med standard og renhold.

Renholdet var dårlig, men dette ble avhjulpet innen rimelig tid. Småkryp/insekter er vanlig i sydlige land og bekjempes ved spraying. Om klagerne hadde påpekt dette, ville problemet sannsynligvis blitt avhjulpet.

Nemnda er av den oppfatning at det ikke er forhold ved hotellet som gir grunnlag for prisavslag. Klagerne hadde etter dette ikke rett til bytte av hotell.

Turarrangør vil imidlertid normalt imøtekomme ønske om bytte dersom det er ledig kapasitet. Slikt hotellbytte vil koste penger.

Ving tilbød samme dag nytt hotell fra den påfølgende dag. I og med at det ikke var mangler ved det tildelte hotell, er nemnda av den oppfatning at det ikke er grunn til å kritisere Ving for sen responstid.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*