

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya.

Dato

..

Saksnummer

165/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 15.950 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya.

Klager anfører at på det første rommet de fikk, var mye ødelagt og det var veldig trangt for henne som satt i rullestol. Kjøkkenutstyr manglet og første natten fikk de ikke håndklær. Rommet var også skittent. På det andre rommet gikk det ikke an å låse badedør og terrassedør. Dusjen var dårlig og det manglet mye kjøkkenutstyr.

På det neste rommet de fikk, kom det nesten ikke vann ut av dusjen og det var ikke varmt vann. Komfyren fungerte ikke. Heller ikke heisen fungerte slik at de hadde store problemer på grunn av rullestolen. 5 dager av ferien ble ødelagt på grunn av flyttingen og de brukte mye penger på taxi og telefon på grunn av all ringingen til Ving. Hun synes tilbakebetaling av kr.3.000,- er for lite med tanke på at de måtte bytte hotell 3 ganger og bytte rom 5 ganger. De hadde en telefonregning på kr.1.500 og betalte for safe på alle 3 hotellene.

Ving har sagt seg lei for at klager ikke fikk hotell som var tilpasset rullestolbruk.

Rom og leilighet på ett og samme hotell kan variere i størrelse og utforming og bilder vist på nettsidene er typeeksempler. Rom skal være rent og funksjonelt ved ankomst. Det var det ikke her, og Ving har derfor refundert kostnaden for flytting til annet hotell. I tillegg ble det utbetalt kr.1.115,- som kompensasjon på stedet, tilsvarende en dagsandel, og Ving har nå tilbudt ytterligere kr.1.000,- til dekning av diverse utgifter. Samlet blir dette et tilbud på kr.3.000,-.

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 grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at gjesten har meldt fra om manglene.

Det fremgår av bestillingsdokumentene at bestilleren bruker rullestol.

Nemnda forstår klagen slik at dette også var mulig i de leilighetene klager fikk, men at det til dels var trangt. I en leilighet var det noen trappetrinn opp til heisen og den fungerte ikke. Nemnda legger ellers til grunn at det var diverse mangler ved de rom/leiligheter klager etter hvert fikk bytte til.

Noen av manglene er bestridt av Ving - f eks at dørene på det andre rommet hun flyttet til ikke kunne låses.

Utover kostnadsfri flytting har klager blitt tilbudt kr.2.115,- som kompensasjon for flyttingene. Dette tilsvarer nesten 2 dagsandeler.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det bør gis en ytterligere kompensasjon på kr1.500,-.

Nemnda har da lagt særlig vekt på de spesielle problemene klager som rullestolbruker møtte både i forbindelse med flyttingene og at det var problemer med heisen på ett av stedene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis kr.1.500,- i kompensasjon utover det som tidligere er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy 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.