

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kos, Hellas.

### Dato

..

### Saksnummer

161/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 60.755 nok**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kos, Hellas.

**Klager anfører at det var kloakklekasje i hotellrommet og utenfor, treningsrommet var i ustand, vanskelig å få plass i restauranten og vanskelig å få solseng.**

Det manglet håndklær. Han tok dette opp med Vings representanter uten at det ble bedre. Han krever kr.40.000,- i prisavslag.

**Ving har vist til at klager ikke tok problemene opp med deres representant på stedet. De fikk da ikke anledning til å gjøre noe med forholdene, og det er da ikke grunnlag for prisavslag.**

### 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 problemene.

For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig, jf. Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt.8.2 annet ledd og tredje ledd pkt.a). Jf. også teksten på den billett klager i dette tilfelle mottok: «Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal

løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet».

Det er på det rene at Vings representant på stedet ikke har registrert noen henvendelse fra klageren om det han påberoper som mangler.

Selv hevder han i et brev at han tok forholdene opp med Ving på stedet og i et annet brev sier han at det var resepsjonen på hotellet han hadde vært i kontakt med.

Hotellet på sin side har ikke notert noe i sin «complaint» bok om klage fra denne gjesten og har ikke hørt noe om kloakklekkasje. Nemnda antar at det kanskje kan være litt tilfeldig hva en hotellresepsjon noterer av mottatte klager, men nemnda legger til grunn at Vings egne representanter ikke har blitt kontaktet av klageren. Ving fikk da ikke anledning til å gjøre noe med de forhold som nå påberopes, og det er da ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.*