

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder feil hotell, London.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

7/13P

### Tjenesteyter

Sembo AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Sembo AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 5.864,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder feil hotell, London.

**Klager anfører at ved ankomst «The Dolphin», som de hadde bestilt, fikk de beskjed om at de skulle bo på «The Shakespeare». Der fikk de et rom som måtte anses som et enkeltmannsrom hvor det var satt inn en ekstraseng. Badet var plastikk bortsett fra toalettet. Sengene var utslitte og wi-fi ute av drift slik at han ikke fikk jobbet med sin prosjektoppgave og ikke holdt seg oppdatert på forelesningene.**

Det var også bed bugs i sengen. Etter kontakt med resepsjonen fikk de nytt rom som var større og med bedre standard.

Klager krever at avtalen heves (kr.5.864,-), erstatning for tapt inntekt (kr.2.937,06) og kompensasjon for arbeidet med klagen (kr.700,-) - til sammen kr.9.501,06.

**Sembo anfører at «The Shakespeare» er et søsterhotell av «The Dolphin» og av samme standard. Klager har derfor fått den standard han har betalt for. Sembo anser seg ikke ansvarlig for at wi-fi ikke fungerte. Tilgang til internett fantes for øvrig i resepsjonen. Sengene var av slik standard man kan forvente av et 2\* hotell i London.**

### 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.

Når en gjest ikke får det hotell han har bestilt og betalt for, foreligger det i utgangspunktet en mangel ved reisen. I ette tilfelle legger nemnda til grunn at mangelen var av begrenset betydning i og med at klager fikk rom på et søsterhotell av samme standard.

De to første nettene fikk de imidlertid et rom som var mindre enn det de kunne forvente av et «dobbeltrum/twin-standard» som de hadde bestilt.

Bortsett fra det må mangelen i det vesentlige kunne sies å være avhjulpet.

Når det gjelder manglende internett forbindelse, har turarrangør i sine reisevilkår uttrykkelig fraskrevet seg ansvar for dette.

Som kompensasjon for at de ikke fikk hotell som bestilt og for rommet de to første nettene finner nemnda at det bør gis et prisavslag på kr.1.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*