

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Bulgaria.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

223/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Reisemål: Bulgaria, Golden Sand**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 30.415,-**

**Tidsrom: 210713 - 040813**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Bulgaria.

**Klagerne, på vegne av tre bestillingsnummer med i alt 10 personer, anfører at Ving har omtalt hotellet med 4\*, mens hotellet selv sier 3\* - noe kvalitet og standard bar preg av. Hotellet hadde siden juni hatt problem bakterier/virus - noe Ving ikke opplyste om. På grunn av dette og på grunn av en lite innbydende frokost og dårlig hygiene, spiste ikke reisefølget frokost på hotellet.**

De har derfor betalt for noe de ikke spiste.

For det ene bestillingsnummer ble det etter første dag påpekt manglende vann i dusj. Dette ble ikke ordnet. For det andre bestillingsnummer var det råtten lukt i dusjen. Renholdet var uakseptabelt slik at de selv måtte forestå renhold på grunn av helse- og smitterisiko. Hotellet var omtalt som et trivelig og rolig familiehottell, men det ene rommet var utsatt for musikk/discostøy fra et nærliggende hotell.

Ingen av rommene var utrustet for 5 personer. Bassenget ble rensset bare 1 gang per uke og både så og luktet urent. Alle hotellets fasiliteter luktet urent og de fant oppkast flere steder.

De var i kontakt med Ving flere ganger og etter 8 dager fikk de hotellbytte.

De krever full refusjon for den første uken for alle tre bestillingsnummer.

**Ving har vist til at deres klassifisering ikke alltid er lik den lokale klassifisering fordi Ving tilbyr mer enn hotellet ellers gjør med skandinavisk aktivitetsleder og barneklubb. Ving ble i midten av juli informert om at et virus lignende NORO-viruset gikk på reisemålet og flere andre steder. Det ble igangsatt tiltak som skulle løse problemet, og Ving så derfor ikke på dette som et problem for nye gjester.**

På hjemmesiden har Ving forklart at renhold på hotell i utlandet ofte kan være vesentlig enklere enn hjemme. Bassenget blir sjekket hver dag av eksternt firma og det er ikke funnet noe som indikerer at det ikke blir rensset godt nok.

Når det gjelder støy fra nabohotell, er det opplyst i forhåndsmøtet at noen leiligheter har slik forstyrrende støy.

Ving anfører at kunden først tok kontakt den 26. juli og at de den 28. juli ga uttrykk for ønske om å flytte - noe de gjorde 29. juli. Ving har tross dette tilbudt kr.4.500,- per familie for den første uken. I tillegg har Ving betalt for det nye hotellet med henholdsvis kr.1.600,- og kr.2.500,- for de to familiene.

#### **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. For at turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig på stedet.

Det er uenighet mellom partene her om når kundene kontaktet Ving på stedet.

Logen fra Vings guider viser at første kontakt var 28. juli - etter ankomst 21. juli.

Klagerne hevder at første kontakt med resepsjonen var 22. juli og med Ving 23. juli. Nemnda tar ikke stilling til denne uenighet da den forstår det slik at Ving i sitt tilbud har lagt vekt på alle de forhold kunden har tatt opp vedrørende de første rommene.

Nemnda legger da til grunn at det var flere mangler ved de rommene kundene hadde den første uken - spesielt med hensyn til rengjøring, hygiene, manglende vann og lukt i sluket på det ene badet. Det forhold at hotellet i følge Vings klassifisering er 4\*, mens den lokale klassifisering er 3\*, legger ikke nemnda vekt.

Heller ikke anses støyen fra nabohotellet som en mangel i og med at det var opplyst om dette på forhånd.

Den kompensasjon som er tilbudt for bestnr.20938774 (5 personer i sak nr.223/13P (PRKN-2013-223) anser nemnda som et passende prisavslag. Det samme gjelder for bestnr.20948927 og bestnr.20948912 (4 personer+ 1 person i sak nr.219/13P (PRKN-2013-219) selv om dette var to bestillingsnummer og to rom.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.*