

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Kypros.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

133/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 2700

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, uspesifisert reise, Kypros.

**Klager anfører at hotellet hadde veldig dårlig standard - det var skittent, luktet muggent, snus og klyser over alt, lamper ødelagt, gardiner møkkete og mange kakerlakker. Etter kontakt med Ving fikk de bytte til annet hotell mot å betale 175 euro. Dette kreves tilbakebetalt.**

### Ving har anført at ved uspesifisert reise gjelder følgende i henhold til vings vilkår:

«Uspesifisert innkvartering kan være av meget enkel standard tilsvarende 1 vinge. Dersom man stiller spesielle krav til komfort/beliggenhet etc. anbefaler vi spesifisert innkvartering».

Det aktuelle hotell er et enkelt 2 vingers bosted som holder en standard som ligger godt innenfor det man kan forvente ved uspesifisert reise.

Hotellet scorer høyt på gjestenes vurdering når det gjelder rengjøring, og det er derfor overraskende at det er klaget på renholdet.

Det må i tilfelle ha vært en glipp som kunne ha vært rettet opp raskt hvis klager hadde tatt dette opp. Men klagers henvendelse til Vings guide gjaldt bare at de ville bytte hotell fordi de ikke ville bo på bakkeplan og at de ønsket kjøleskap.

### 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 undersøke problemene og avhjelpe mangler, er det nødvendig at den reisende melder fra om mangler på stedet og så snart som mulig.

Vilkårene som gjelder for uspesifisert reise er slik at en gjest må være forberedt på meget enkel standard. Men selv for uspesifiserte reiser gjelder at rengjøring og renhold må tilfredsstille visse minstekrav og at det derfor foreligger en mangel ved reisen hvis slike minstekrav ikke er oppfylt.

Ut fra klagers beskrivelse og fremlagte fotografier kan det synes som renholdet i det rom klager fikk, ikke var akseptabelt. Imidlertid tok ikke klager dette opp med Vings guide slik at det kunne bli sett på og ordnet opp i på stedet - hvilket burde ha vært en enkel sak. Klager henvendelse til Ving - slik det fremgår av loggen - gjaldt at de ikke ønsket å bo på bakkeplan og at de ønsket kjøleskap.

De mangler som nå er påberopt i ettertid, fikk Ving aldri anledning til å avhjelpe i og med at de ikke ble informert om dem.

I reisedokumentene har Ving gjort oppmerksom på at det er viktig å si fra umiddelbart om forhold den reisende er misfornøyd med - og at det er en forutsetning for å kunne søke om kompensasjon for feil og mangler at Ving har fått anledning til å hjelpe til under oppholdet.

Fordi de forhold klager nå har tatt opp ikke ble tatt opp med Ving på stedet, er det etter nemndas syn ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour 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.*