

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard/forsinkelse, Kreta.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

27/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Destinasjon: Kreta**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 3.620**

**Tidspunkt: 150911 - 230911**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard/forsinkelse, Kreta.

**Klager har anført at da hun kom til hotellet, den 15/9 kl 23.20, var det ingen i resepsjonen. Hun fikk utlevert nøkkel og måtte selv bære kofferten til rommet.**

På rommet var det kaffetrakter og kjele, men ingen vannkoker eller kokeplate.

Hun hadde bestilt opphold med frokost. Eggene var aldri varme.

Rengjøring av rommet var dårlig. Service i resepsjonen var treg. 19. september var det problemer med vannet, lite trykk og misfarget vann, samt lekkasje i toalettet.

Hun fikk etter hvert byttet rom, hvor renholdet var dårlig og hvor det også kom lysegult vann fra kranen. Vannet i dusjen var aldri varmt og det var dårlig trykk.

Renhold i bassenget var også dårlig med døde insekter i vannet.

Hun ble kontaktet av Ving med spørsmål om å bytte rom, men syntes ikke det var noe poeng å gjøre det en gang til.

Hjemreisen tok 13 t i stedet for 5 t med ventetid på Kastrup. Hun krever hele reisens pris refundert.

**Ving anfører at klager først tok kontakt den 19. september og klaget på innkvarteringen. Vings representant tok kontakt med hotellet, som opplyste at klager var tilbudt nytt rom som ville bli rengjort så snart klager bestemte seg for om hun ville ha det. Vings representant forsøkte deretter å få kontakt med klager flere ganger, både ved å ringe rommet og mobiltelefonen.**

Da klager ikke svarte, ble det sendt SMS og bedt om at hun måtte ta kontakt hvis alt ikke var i orden. Da de ikke hørte noe mer, antok de at alt var OK.

Ellers anfører Ving at det vanligvis ikke er koffertservice på hoteller av denne klasse. Når det gjelder forsinkelsen på hjemreisen, 7 t og 12 min, skyldtes dette flygelederaksjoner som medførte at det måtte byttes crew i København på grunn av arbeidstidsbestemmelser.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag hvis de ikke avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte sin rett til avhjelp er det en forutsetning at det blir informert om problemene på stedet til turarrangørens representant.

Klagers første kontakt med Ving var den 19. september - dag 5 av oppholdet.

Før dette tidspunkt hadde Ving ingen informasjon om påberopte mangler og hadde derfor ingen mulighet til å avhjelpe. Etter kontakten 19. september byttet klager rom og Vings representant forsøkte forgjeves flere ganger å oppnå kontakt for å høre om alt var i orden. Klager svarte heller ikke på SMS. Ving hadde derfor ingen mulighet for å avhjelpe mangler som måtte være til stede etter 19. september.

Klager kan derfor ikke få medhold i krav om prisavslag p g a mangler ved hotellets standard.

Når det gjelder forsinkelse på hjemreisen, kan EU forordning 261/2004 og EU domstolens avgjørelse av 19. november 2009 (C-402/07) gi passasjerer rett til kompensasjon ved forsinkelse av en viss varighet med mindre forsinkelsen skyldes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne ha vært unngått. I dette tilfelle skyldtes forsinkelsen bytte av mannskap på grunn av arbeidstidsbestemmelser - noe som igjen skyldtes forsinkelse forårsaket av en flygelederaksjon. I København måtte det derfor byttes mannskap, og det nye mannskapet måtte flys inn.

Reklamasjonsnemnda finner det med dette godtgjort at det forelå slike ekstraordinære omstendigheter som fritar for erstatning etter de nevnte EU bestemmelser, og klager er dermed ikke berettiget til noen kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda 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

Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

## **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Lund-Eriksen, Star Tour AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*