

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Side, hotell Guneslie, 7. - 21. juli 2010. Krav om refusjon av utgifter til bytte av hotell.

### Dato

..

### Saksnummer

165/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr.11 700**

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Side, hotell Guneslie, 7. - 21. juli 2010. Krav om refusjon av utgifter til bytte av hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestemte seg for hotell Guneslie ut fra beskrivelsene og bildene på Ving.no. Denne viste seg å være helt misvisende.

Da klagerne ankom hotellet, ble de møtt av en intens kloakkluft.

Klagerne fikk en loftsleilighet. Leiligheten hadde ikke aircondition på soverommet.

I tillegg virket ikke airconditionen i oppholdsrommet.

Leiligheten var i en elendig forfatning, nedslitt og utrolig skitten.

Det var aske på bordet, sand på gulvene, insekter og spindelvev over alt.

Kjøkkenutstyret var tilgriset. Det var kasserolle, men ingen kokeplate.

Det elektriske anlegget var elendig.

Det sto søppel i gangene og rundt om på området. Skitne kopper stod stablet i rommet som skulle fungere som spisesal.

Klagerne prøvde å klage til vingverten som var innom hotellet, men hun ba

Klagerne om å kontakte Ving på det telefonnummer klagerne fikk utlevert på flyplassen. Klagerne tok en drosje til Sunwing Resort og Spa Side Beach i håp om å treffe en fra Ving, men kontoret var ikke bemannet. Resepsjonisten hjalp klagerne å ringe til Ving. Klagerne forklarte situasjonen og ba om å få bytte hotell.

Neste dag fikk klagerne en tekstmelding om at de kunne flytte til hotell Everen Beach neste dag mot et tillegg på SEK 18.500. Klagerne ringte tilbake og sa at dette var et utrolig dårlig tilbud. Klagerne fikk da tilbud om å skifte leilighet på Gunesli, noe klager sa var uaktuelt fordi de hadde snakket med andre gjester på hotellet som hadde prøvd det samme, men at disse leilighetene var like dårlige.

Klagerne greide å «krangle» seg til å bytte hotell samme kveld, for å prøve å redde ferien.

Dette ble en langt dyrere ferie enn klagerne hadde beregnet, Everen Beach Resort og Spa er et all inclusive hotell, og klagerne trengte derfor ikke å bruke mer penger, men de hadde ikke kalkulert med å bruke 18.500 SEK til mat på 11 dager.

Klagerne krever refundert sine ekstraavgifter.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Gunesli er et bosted i kategori 3 vinger. Bostedet, som består av flere bygninger, ble bygget i 2002 og er derfor forholdsvis nytt. I Vings beskrivelse angir Ving at leilighetene er enkle og med en enkel kjøkkenkrok.

Renholdet på reisemålene er ofte enklere enn det vi er vant med i Norge.

Ved Gunesli sier Vings kontakt at man har renhold i henhold til det som er angitt i katalogen.

Vings ansatte bekrefter at det har vært problemer med renholdet, og at det har vært nødvendig å si fra til hotellet om dette. Både det elektriske anlegget og kloakksystemet i området er svært belastet.

Da klagerne tok opp ønske om å flytte, ble de gitt anledning til dette mot betaling av en prisdifferanse. Prisen er selvfølgelig ikke den samme for et bosted i kategorien

5 med alle måltider inkludert som for Gunesli. En refusjon av tillegget klagerne betalte for et bosted av høyere standard kan Ving ikke refundere. Ving kan imidlertid imøtekomme klagerne en refusjon på kr 5.000 for problemene ved valg av bosted.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Gunesli. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det er enighet om at det var problemer med renholdet på hotellet.

Nemnda legger til grunn at klagerne leilighet ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Nemnda legger videre til grunn at det ikke var aircondition i soverommet. For øvrig synes hotellet i det vesentlige å være i overensstemmelse med det avtalte.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven rett til å avhjelpe mangler.

Dersom den reisende avslår et tilfredsstillende tilbud om avhjelp, vil man ikke ha rett til prisavslag.

Klagerne krevde bytte av hotell. Ving kunne imøtekomme dette mot et pristillegg på SEK18.500. Da klager protesterte på beløpet, tilbød Ving klagerne annet rom på hotell Guneslie. Klagerne avslo dette da de mente at det ikke ville avhjelpe problemene,

Nemnda er av den oppfatning at klagerne burde ha foretatt en nærmere vurdering av Vings tilbud om å bytte leilighet, herunder tatt den alternative leiligheten i øyesyn.

Selv om klager hadde hørt mye negativt fra andre, er det ikke sikkert at det stemte. Klagerne visste heller ikke noe om den konkrete leilighet de ville bli tilbudt.

Klagerne valgte å flytte til et hotell av vesentlig høyere standard.

Hotellet hadde dessuten all inclusive. Nemnda er av den oppfatning at manglene ved hotell Gunesli ikke ga klagerne rett til å få dekket mellomlegget de måtte betale for å flytte til dette hotellet. Man burde først ha foretatt en avklaring av tilbudt avhjelp.

Ving har tilbudt en refusjon på 5.000 kroner. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale refusjon ut over dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, 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.*