

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

177/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 22.000**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Alanya, Tyrkia.

**Klager anfører at rommet med skråtak i 5.etg hadde en liten altan hvor a/c inntaket var montert i lav høyde. Det var derfor umulig å sitte på altanen fordi varmluft kom ut av anlegget. De fikk bytte rom mot å betale kr.1.500,- per person.**

Det medførte mye styr i resepsjonen fordi resepsjonen mente de ikke kunne ha inklusive når de bodde i 2.etg. Heisene var små og den ene gikk bare til 3.etg.

Maten var ensformig med det samme hver dag.

De hadde også problemer med å få solsenger. Strømmen var borte hver dag fra kl 10.00 for å spare strøm. Bad, soverom, altan og basseng var skittent.

Datteren var hos frisøren for å få fletter, men frisøren hadde ikke strikk som kunne brukes. Også butikken på hotellet var klager misfornøyd med.

**Ving har anført at hotellet har god kapasitet på solsenger, og det har ikke vært andre klager på det. Strømbrydd forekommer ofte i Tyrkia, særlig i høysesongen.**

Dette er det orientert om i reiseinformasjonen. Strømbrydd går også utover hotellets egne funksjoner og er derfor ikke noe de gjør med vilje for å spare strøm.

Frisør og butikk er private og ikke driftet av hotellet. At det skulle ha vært skittent i leiligheten og i hotellområdet ble ikke Vings representant gjort kjent med slik at det kunne blitt tatt opp med hotellet og tatt hånd om.

Ving har tilbudt kr.2.500,- i kompensasjon for svikt i renholdet og misnøyen med maten.

#### **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 etter at turarrangør på stedet har blitt informert om manglene.

Klager hadde bestilt en 2-roms leilighet med skråtak - noe hun fikk.

Hun fant denne uhensiktsmessig fordi a/c anlegget blåste varm luft ut på altanen. Hun ønsket derfor å bytte rom, fikk vite at dette kostet mer og ville bytte uansett.

Problemet med skittent rom og bad og mangelfull rengjøring ble ikke tatt opp med Vings representant på stedet slik at Ving kunne undersøke forholdet og få avhjulpet eventuelt mangelfullt renhold. Ving har likevel tilbudt en kompensasjon på kr.2.500,- for dette og for klagers misnøye med maten. Reklamasjonsnemnda finner ikke å kunne anbefale noe prisavslag utover dette.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt av Ving.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.*