

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Miami, USA.

**Dato**

..

**Saksnummer**

142/13P

**Tjenesteyter**

Berg-Hansen Ferie

Sakens dokumenter ble lagt frem.

**Klager: X**

**Turarrangør: Berg-Hansen Ferie**

**Antall reisende: 6**

**Reisens pris: 81. 330 nok**

**Saken gjelder:**

Saken gjelder hotellstandard, Miami, USA.

**Klager anfører at de hadde bestilt 2 «Twin/Double room x-tra bed(adult/child)».**

De forsto dette slik at de ville få ekstra seng på rommet.

Hotellet sa at de måtte betale for dette. Rommet luktet mugg og urin.

Etter å ha tatt det opp med Berg-Hansen fikk de byttet rom og fikk nå et «connectingroom» uten tillegg i prisen. Det nye rommet hadde to senger og en sovesofa. Rommet hadde den samme vonde lukten, og i det andre rommet de fikk, var det også gul flekk i sengen. De fikk derfor byttet dette rommet til et som var bedre.

I rommet med to senger og en sofa var sengene 150cm brede - noe de mener er en stor enkeltseng og hvor det ikke kan ligge to personer.

De to yngste barna lå i hver sin seng. Det var ikke plass til de to voksne på sofaen, slik at en av de to lå der og den andre på gulvet på putene fra sofaen.

De tok igjen kontakt med Berg-Hansen. Etter noen tid fikk de forslag til andre hoteller, men fordi det var usikkerhet om Berg-Hansen ville dekke merkostnaden, ble de boende. De krever kompensasjon for de dagene de måtte utholde de dårlige boforholdene.

**Berg-Hansen anfører at klager fikk slike rom som var bestilt.**

Det sto tydelig i voucheren at opphold var i eksisterende senger.

Antagelig var forventningene til standard for høy i forhold til hva som kan forventes av et 3\* hotell i Miami. De fikk også tilbud om å bytte hotell, men det ønsket de ikke.

Det er ikke grunnlag for noen kompensasjon, men Berg-Hansen vil ettergi gebyret for henvendelsen til vakttelefonen.

### **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.

Klagers reisefølge besto av 2 voksne og 4 barn i alder 11-18 år.

I New York og Orlando hadde de bestilt 4\* hoteller og i Miami et 3\* hotell.

På alle hotellene var det bestilt 2 rom med 2 senger. På voucheren for hotellet i Miami var det inntatt følgende tekst: «If booked double room with option to be used by 3/4 persons (if booked). All guests share existing bedding, 2 persons 1 double bed, 3 pers or more 2 separate beds».

Nemnda må da legge til grunn at klager fikk rom som var bestilt på basis av Berg-Hansens tilbud og slik det fremgikk av den voucher de hadde mottatt.

Det var da ikke grunnlag for å kreve hotellbytte kostnadsfritt.

De hadde også fått en oppgradering av rommene.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*