

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Bulgaria.

### Dato

..

### Saksnummer

151/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 11**

**Reisens pris: 52.290 nok**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Bulgaria.

**Klager anfører at de var en familie på 11 personer som hadde bestilt 4 rom. Rommene de fikk var ikke rengjort. Vinduene var så skitne at de ikke kunne se ut.**

På gulvet fant de glasskår og i gangen sand, støv og hår. Elektriske ledninger lå løse langs gulvet og en stikkontakt lå og slang i ledningen.

Møblene var ikke bare slitte, men falleferdige. Støvet lå tykt over alt, bl.a i skapene. Badene var skitne med sopp og mugg. Et av toalettene lakk slik at gulvet ble fylt etter hver spyling. På balkongen grodde det mellom fugene. Det verste var sengene - de hadde nye og gamle urinflekker og var fulle av kroppshår.

Uteområdene var likedan - skitne og med mugg.

De ringte Vingverten, som først ikke trodde at det var så ille. Da hun kom og så det, beklaget hun at hun ikke hadde trodd på dem. De fikk da bytte til annet hotell, Erma, som var rent og pent og godt vedlikeholdt. Det hadde ikke all inklusive som de hadde bestilt. Dagen etter fikk de derfor tilbud om et tredje hotell, men der kunne de ikke få familierom og de takket derfor nei til tilbudet fordi de i så fall måtte splittes opp. De kunne så få bo på Erma, men ville ikke få dekket noe for mat eller solsenger som var inkludert i prisen på det hotellet de hadde betalt for. De fikk refundert taxipenger for taxi fra det første hotellet, men oppdaget

senere at kvitteringen de ble forelagt for dette og skrev under også sa at de godtok frokost som kompensasjon for all inklusive.

Etter diskusjon med Vingverten ble de tilbudt kompensasjon på kr.6.000,- for de 9 personene som var der i 2 uker. De godtok dette foreløpig og ville ta opp saken når de kom hjem i stedet for å bruke ferien til å krangle.

De to som kom til uke 2, fikk en kompensasjon på kr.800,-.

Klager anfører at de har brukt masse penger på mat og drikke og solstoler.

De kr.6.000,- rekker ikke en gang til solstoler og parasoll. Ferien har ikke blitt den de bestilte. De hadde bestilt hotell på stranden med all inklusive.

Hotell Erma ligger et godt stykke fra stranden.

De krever pengene for turen tilbake.

### **Ving har vist til at hotellet ble bygget i 1994 og sist renoveret i 2005.**

En måtte derfor regne med en viss slitasje. Det er videre vist til den generelle informasjonen om reisemålet der det opplyses om at hotellstandarden i Bulgaria vanligvis er noe lavere enn ellers i Europa. Men selv om standarden er enkel, skal det være rent.

Fordi det ikke var rengjort tilfredsstillende ved ankomst og det viste seg at gjestene hadde mye rett i sine påstander ellers og ønsket å bytte hotell, fikk de flytte til Erma noen timer etter ankomst. Kostnad for transport og oppgradering inkludert frokost på Erma ble dekket av Ving med € 320. Fordi familien ville flytte umiddelbart og Ving ikke hadde ledig hotell med all inklusive den dagen, ble de flyttet til Erma. Dagen etter fikk de tilbud om å flytte til et hotell med all inklusive og solsenger inkludert slik de hadde bestilt. De fikk samtidig beskjed om at hvis de takket nei til dette, avsto de samtidig all inklusive pakken og solsengene.

Ving anfører at når kunden fikk tilbud om et tilsvarende produkt som det de hadde bestilt, er de ikke berettiget til kompensasjon når de avsto det.

Kunden fikk likevel tilbud om enten halvpensjon på Erma eller kr.6.000,- i kontanter - noe som utgjorde ca. 15 % av reisens pris.

### **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 avhjelpest innen rimelig tid. Hvis turarrangør tilbyr å avhjelpe manglene, kan kunden ikke kreve prisavslag eller heve avtalen hvis avhjelp skjer innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for kunden, jf. § 6-2.

Nemnda legger til grunn som uomtvistet at rommenes tilstand ved ankomst var i en slik stand at de utgjorde en mangel ved reisen. De 9 i familien som da hadde ankommet, ble derfor samme dag flyttet til Erma, som hadde samme klassifisering, men som er et dyrere hotell hvor all inklusive ikke er inkludert.

Dagen etter fikk de så tilbud om å flytte til et hotell med all inklusive, som de hadde bestilt, men takket nei til dette.

Nemnda legger da til grunn at klager av slo turarrangørens tilbud om slik avhjelp som hadde gitt klageren hotell som bestilt. Videre har Ving betalt for frokost på Erma og prisforskjellen mellom det bestilte hotellet og Erma - tilsvarende ca. € 400.

I tillegg har Ving gitt kr.6.000,- i kontant kompensasjon.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at den samlede kompensasjon som familien har fått, er en passende kompensasjon. Dette gjelder også de 2 som kom den siste uken og har fått kr.800,- for tap av all inklusive på det bestilte hotell.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*