

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m. - Side, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

162/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 53.840,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m. - Side, Tyrkia.

**Klager anfører at de hadde bestilt 2 dobbeltrom for familie med 2 voksne og 3 barn. Ved ankomst fredag morgen 29. juni fikk de tildelt to separate bungalower, noe som var upraktisk for familien. Fredag formiddag ba de om å få to tilstøtende rom. De snakket også med Vings representant om dette.**

Lørdag fikk de tilbud om en familieleilighet med to soverom.

De aksepterte dette, men det viste seg at leiligheten,, som lå på bakkeplan, hadde mye mugg i entre, bad og soverom. Seng og madrass hadde også mye mugg. Dette ble rapportert til Ving. Mandag ble noe av muggen malt over og en madrass byttet ut, men dette var ikke en tilfredsstillende løsning.

Tirsdag fikk de nytt rom, som også hadde mugg, men noe mindre omfang. A/C og kjøleskap virket ikke. Dette ble ordnet i løpet av onsdagen, 4. juli. Onsdag 11. juli, dagen før hjemreise, ble strømmen borte. Dette ble ordnet ved midnatt.

Klager anfører at han totalt brukte fem dager på problemene med rommene, ved å snakke med hotellresepsjonen, Ving, pakke og flytte etc. Hotellet, som var et 5\* hotell, hadde ikke en standard som lovet.

Han krever derfor en betydelig kompensasjon - full refusjon av reisen ville være i tråd med hans forventninger.

### **Ving har anført at innkvarteringen i 2 bungalower var en feil.**

De er riktignok dyrere enn det som var bestilt, men gjesten skulle ha fått rom i henhold til bestillingen. Det er ikke lovet 2 dobbeltrom ved siden av hverandre.

Etter klage på innkvarteringen flyttet de til annet rom, som de fikk se før innflyttingen. Senere klaget de på mugg der. De fikk så tilbud om flytting til annet bosted, men valgte å bli, men fikk senere nok et nytt rom. På grunn av problemene med flytting etc. har Ving tilbudt en refusjon på kr.5.000,-.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Etter bestillingen skulle klager ha 2 dobbeltrom med mulighet for 1 ekstraseng.

Det er ikke bestilt eller garantert at rommene vil ligge ved siden av hverandre.

På billetten er det uttrykkelig opplyst at spesielle ønsker om rommenes beliggenhet vil bli videreformidlet til hotellet, men kan ikke garanteres.

Innkvarteringen i bungalower var ikke i henhold til bestillingen og således en mangel i forhold til avtalen. Denne mangel ble avhjulpet ved at familien fikk leilighet med 2 doble soverom, som de aksepterte. På grunn av mye mugg i dette rommet fikk de deretter nok en gang nytt rom, hvor det viste seg å være problemer med a/c og kjøleskap - noe det ble raskt ordnet opp i.

Reklamasjonsnemnda har etter en helhetsvurdering kommet til at de påberopte forhold ikke er av en slik art at de tilsier en kompensasjon utover det Ving har tilbudt - kr.5.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover tilbudet om kr.5.000,-.

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 Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*