

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard på Kreta

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

242/11

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 10.880**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard på Kreta

**Klager anfører at ved ankomst hotellet kl 02.30 var det ikke rent laken på senga, det var hår i vasken, glass under senga, skitten kjøkkenkrok og ubrukelige madrasser. Han ringte Ving som opplyste at nesten alt var utsolgt, men neste dag fikk de tilbud om annet hotell mot ekstra betaling.**

Merprisen for oppgradert hotell kreves refundert.

**Ving anfører at det ikke fremkom noe i telefonsamtalen med klager som tilsa flytting uten omkostninger. Den SMS Ving mottok ankomstnatten sier bare at klager ikke er fornøyd og spør om muligheten for oppgradering.**

I telefonsamtale samme morgen spurte klager også om hotell av bedre standard og mer sentral beliggenhet. Klager fikk da beskjed om kostnad ved flytting til bedre hotell og frist for å akseptere - hvilket ble gjort.

Klager nevnte ikke noe om rengjøring og senger etc. Dette er forhold som eventuelt kunne ha vært rettet opp. Hotellet var ellers gresk 2 vings standard og i samsvar med beskrivelsen på nettsiden.

### Nemnda bemerker:

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

For at reisearrangøren skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangelen er det en forutsetning at han får kjennskap til den.

Spørsmålet her er om klager har gjort Vings representant oppmerksom på de mangler som nå er påberopt slik at Ving fikk anledning til å rette på forholdene.

Klagers SMS melding om morgenen sier ikke noe om slike forhold - den sier bare «Vi er ikke helt fornøyde og lur på hva som er muligheten for oppgradering».

I Vings log fra stedet er det samme morgen notert at gjesten «ønsker å øke standarden». På spørsmål om det er et spesielt sted eller hotell de ønsker, sier de bare at «standard må være bedre og at hotellet ikke skal være så øde, det må ha pool og AC».

Som nevnt ovenfor har turarrangør rett til å avhjelpe mangler - noe som forutsetter kjennskap til de mangler som spesifikt påberopes.

Klagenemnda kan ikke se at Ving i dette tilfelle fikk slik informasjon at de hadde mulighet til å avhjelpe mangelen. Klager kan derfor ikke gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske Amisol AS, Hanne Åsell, 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.*