

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Thailand.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

240/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 70.620,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Thailand.

### Klager anfører at hotellet i katalogen var beskrevet som eksklusivt og med 5\*.

Da de kom, veltet mugglukt imot dem og rommet var svært slitt og bar preg av intet vedlikehold. Sofaen var full av mugg. De kontaktet Ving og deres representant bekreftet at det luktet mugg. De ble flyttet til annet rom, men standarden der var heller ikke som for et de luxe rom. Vaskeservanten var satt på et snekret bord uten dør og skuffer. Dusj, bad og nattbord virket også hjemmesnekret.

De var uten safe i 10-11 dager - først etter tredje klage ble det satt inn ny safe.

Gulvet ble ikke vasket på 3 uker. Personalet hadde dårlige engelskkunnskaper.

Klager anfører at de har blitt lurt, de har tilbrakt ferien på et dobbeltrom av kategori 3 og krever refusjon av kr.10.000,-.

### Ving har anført at deres klassifisering av hotellet også omfatter fasiliteter og beliggenhet, ikke bare rommenes beskaffenhet.

Rommene på ett og samme hotell kan variere i størrelse, utforming og innredning. Bildene i katalogen viser en minimalistisk og moderne stil og er typeeksempler.

Det er høy luftfuktighet i Thailand og noen rom kan oppfattes som fuktige.

Det er ikke konstatert mugg. Klager hadde bestilt et dobbeltrom de luxe på ca. 40 kvm. Det er ikke opplyst i katalogen at disse er nyrenoverte.

Etter eget ønske fikk klager flytte til et nyrenovert rom på ca. 36 kvm med en annen stil og høyere pris. Et tilbud om å flytte tilbake til et dobbeltrom slik som bestilt ble avvist av klager. De øvrige forhold hun nå har tatt opp, ble ikke tatt opp på stedet.

### **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 kunden har meldt fra om manglene.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt et dobbeltrom de luxe på ca. 40 kvm.

De opplevde at rommet de fikk, luktet mugg og var nedslitt.

De fikk derfor bytte til et nyrenovert rom, som var ca. 4 kvm mindre, men nyrenovert og som hadde en høyere pris.

Da de heller ikke var fornøyd med dette, ble de tilbudt å flytte tilbake til et slikt rom som de hadde bestilt, men det ønsket de ikke.

Det er vanskelig for reklamasjonsnemnda å ta stilling til om det første rommet hadde mugglukt og var så nedslitt at det utgjorde en mangel i pakkereiselovens forstand. Nemnda anser under enhver omstendighet eventuell mangel som avhjulpet ved at de fikk bytte rom og deretter igjen tilbud om nok et annet rom av den størrelse de opprinnelig hadde bestilt. At innredning hadde sponplater/treverk kan ikke betraktes som en mangel i forhold til avtale og forutsetninger.

De øvrige forhold som er påberopt nå, ble ikke tatt opp med Ving på stedet slik at Ving kunne avhjelpe manglene. Det er da ikke grunnlag for prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*