

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tunis, Sousse, hotell Samara, 27. juni - 11. juli 2010.  
Krav om prisavslag grunnet mangler ved All inclusive m.v.

### Dato

..

### Saksnummer

149/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3+2**

**Reisens pris: kr.38.470**

### Saken gjelder:

Reise til Tunis, Sousse, hotell Samara, 27. juni - 11. juli 2010.

Krav om prisavslag grunnet mangler ved All inclusive m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Hotellet ble valgt etter anbefaling fra selgeren. Selgeren fortalte bl.a. at det var sklie på hotellet.

Det var ingen sklie på hotellet. På kveldene var det show/underholdning på hotellet. Det var ikke sitteplass for nordmenn, kun for de polske.

Underholdningen gikk på polsk. Den gikk ikke på engelsk.

Det var store mangler ved All inclusive. Det var ikke nok mat, og det var kamp om det lille som var. Noen gjester fikk omelett, pommes frites, servietter osv til måltidene fordi de hadde tipset kelnerne. Matsalen ble stengt ved flere anledninger over en halv time pga tomt for mat. Ved frokosten kunne man sitte med salat fordi det var tomt for brød.

To av de første dagene var toalettet og airconditionen på hotellrommet ødelagt.

Klagerne tok dette opp med hotellet gjentatte ganger uten at noe ble fikset.

De tok da kontakt med Ving. Da ble toalettet fikset, men resten var fortsatt ødelagt da klagerne reiste til hotell Kanta nesten en uke etterpå.

Klagerne krever prisavslag. De er ikke tilfreds med kr 2.000 som er tilbudt av Ving.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Gjestene fikk flytte etter å ha tatt kontakt med Vings representant på stedet.

Flyttingen representerer en oppgradering i det de flyttet fra Samara som har tre vinger til El Kanta som har fire vinger.

Flyttingen skjedde kort tid etter at de hadde tatt kontakt med Vings vakttelefon.

De tok første gang kontakt den 5. juli. De fikk flytte dagen etter.

Samara har i høysesongen et stort antall gjester fra Øst-Europa, spesielt Polen.

En del av Vings skandinaviske gjester har reagert negativt på dette.

Da gjestene fikk rask oppfølging på sin henvendelse med ønske omflytting samt at alle kostnader i forbindelse med dette ble dekket av Ving, har Ving ikke funnet grunnlag for å etterkomme gjestenes krav, men har tilbudt en kompensasjon på kr 2.000.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok først manglene opp med hotellet. Da dette ikke hjalp, tok klagerne problemene opp med Ving. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at dette skjedde den 5. juni.

Nemnda legger videre til grunn at klagerne fikk flytte til et annet hotell den 6. juni. Nemnda legger til grunn at det nye hotellet var av høyere standard enn det avtalte, og at avhjelpen var tilfredsstillende.

Nemnda er av den oppfatning at klager i dette tilfellet har forholdt seg på korrekt måte ved først å ta problemene opp med hotellet, og deretter tatt problemene videre med Ving da dette ikke hjalp.

Ving har ikke bestridt klagers opplysninger om forholdene på hotell Samara.

Nemnda legger klagers opplysninger til grunn, og er enig med klager i at dette var mangelfullt. Klagerne har rett til prisavslag for å ha bodd på et mangelfullt hotell i en uke. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000.

Til fradrag går kr 2.000 dersom det er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 5.000. Til fradrag går kr 2.000 om dette er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, 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.*