

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder mat og service på hotellet, Kreta.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

192/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: ca. 31.430**

### Saken gjelder:

Saken gjelder mat og service på hotellet, Kreta.

**Klager anfører at de hadde en merkostnad fordi maten på hotellet ikke holdt mål. Maten smakte ikke godt, og det viktigste var at servitør ryddet bort før de var ferdige med måltidet. Datteren var syk i to dager og fikk da ikke benyttet seg av den forhåndsbetalte maten fordi de ikke fikk lov til å ta med mat til henne på rommet mer enn en gang. De fikk refundert 352 euro for den uken de ikke benyttet seg av all inklusive, men de hadde en merkostnad på kr.192,- per dag de ikke benyttet all inklusive.**

**Ving har anført at gjestene bodde på hotellet 9-23.august. Først den 17. august tok de opp matstandarden med Ving. Vanligvis får man ikke kansellere bestilt all inklusive, men det ble gjort i dette tilfelle og gjesten fikk 352 euro.**

At de ikke fikk ta med mat på rommet til den syke datteren, er i overensstemmelse med det de fleste hoteller praktiserer. Fra april til august hadde Ving 3000 gjester på dette hotellet, og det har bare vært en klage på servicen tidligere.

### 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. For at turarrangør skal få anledning til å avhjelpe eventuelle mangler, er det nødvendig at den reisende sier fra om problemet så snart som mulig på stedet.

Kvalitet og standard på mat er ofte subjektivt og en smakssak. I helt spesielle tilfeller kan maten være av en slik kvalitet at den utgjør en mangel ved reisen, men nemnda kan ikke se at det er sannsynliggjort her. Når det gjelder dårlig service i spisesalen, ble det først tatt opp med Ving etter en ukes opphold, og den andre uka spiste ikke klager i spisesalen bortsett fra frokost.

Inkludert i all inklusive var frokost og 10 lunsjer og 10 middager i løpet av 2 uker på valgfrie dager. Klager fikk refundert 352 euro for uke 2. Reklamasjonsnemnda finner at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon utover dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis ytterligere kompensasjon.

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 Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.*