

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Albena, Bulgaria.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

190/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 25.725

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Albena, Bulgaria.

**Klager anfører at innsjekkingen gikk veldig sakte. En dag var det veldig mye maur på rommet og det ble sprøytet. Det samme gjentok seg dagen etter.**

En dag senere løsnet en takplate i dusjen. Resepsjonen lovet å se på det, men neste dag var ingen ting gjort. Den dagen raste hele dusjen sammen med plater og jernstenger. Klager ringte Ving, men de kunne ikke komme. De fikk nytt rom, men der falt håndtaket til safen av uten at resepsjonen ville gjøre noe med det.

Klager ringte Ving på nytt, og en Ving guide kom. Klager ville bytte hotell, men Ving hadde ikke noe å tilby. Neste dag fikk de likevel tilbud om annet hotell, men der var det ene rommet uten balkong. De fikk deretter tilbud om annet hotell, men det lå langt fra stranden og hadde dårlig standard.

Maten på hotellet var elendig og betjeningen var dårlig til å fylle opp hvis det var tomt. De måtte spise middag ute for å få i seg noe mat. Det var dårlig vask av glass i baren. De ble alle syke. De ønsker kompensasjon for maten de måtte spise ute og en stor refusjon av reisens pris. Reisen ble ødelagt av mye forferdelig, men særlig fordi dusjtaket raste sammen.

**Ving har anført at det alltid vil ta litt tid med innsjekking. Maur og insekter er vanlige på mange reisemål og det opplyses om dette i informasjonen. Sier man fra, blir det sprøytet.**

Ving forstår at det var ubehagelig med dusjen som falt sammen og at safen på det nye rommet ikke var i orden. De har derfor tilbudt kr.2.500,- i prisavslag.

Noen refusjon for misnøye med maten finner Ving ikke grunnlag for.

#### **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 at turarrangør har blitt informert om manglene.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt et dobbeltrom på hotell Dobrotitsa, kategori 3.

Ankomst var 2. juli og første kontakt med Ving var 11. juli.

Når det gjelder sen innsjekking, anser ikke reklamasjonsnemnda at dette er en mangel ved reisen som berettiger til prisavslag. På de fleste feriesteder i Syden forekommer det maur og andre insekter. Dette problemet løses ved sprøyting, ofte gjentatte ganger. Det er orientert om dette i forhåndsinformasjonen.

Bare i helt ekstraordinære tilfeller gir slikt grunnlag for prisavslag.

Det er ikke sannsynliggjort at det forelå en slik ekstraordinær situasjon her.

Heller ikke er det sannsynliggjort at mattilbudet var av en slik karakter at det gir grunnlag for prisavslag.

Det er enighet om at det var en mangel ved rommet på grunn av dusjtaket som falt ned. Det synes også som det er enighet om at det var en mangel ved det andre rommet at safen var i stykker. Klager ble nå tilbudt annet hotell, men nemnda forstår det slik at fordi klager reiste sammen med noen andre og Ving ikke kunne skaffe to rom med balkong på det tilbudte hotellet, ble tilbudet avslått.

Også et tredje hotell ble tilbudt og også dette ble avslått.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det prisavslag som er tilbudt, kr.2.500,-, er en passende kompensasjon for de mangler som forelå.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

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

## **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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*