

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder forholdene på hotell, Alanya, Tyrkia.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

139/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving Norge AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 8.200,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder forholdene på hotell, Alanya, Tyrkia.

### Klager har bl.a anført følgende forhold:

\* Noen av de ansatte hadde en ubehagelig tilnærming til klagers datter på 17 år.

Ved en anledning hadde noen tilført drinken hennes noe som gjorde at hun ble veldig syk og måtte til sykehus. Dette skjedde etter at datteren hadde hatt magedansshow på hotellet.

\* Klagers mor fikk ikke byttet sengetøy eller håndklær under oppholdet.

\* De måtte be om toalettpapir og måtte ofte kjøpe det selv.

\* Kjøleskapet på det ene rommet var ødelagt.

\* Flere ansatte var uhygieniske.

\* Det kom uanmeldte kontrollører på rommene. En dag var døren åpen da de kom fra stranden.

\* Datteren ble utsatt for telefonterror av andre norske jenter på hotellet.

\* De ble tvunget til å betale for frokost og annet som de ikke var ansvarlig for.

Kvitteringene er påført klagers romnummer, men halvparten har ikke signatur og mange er signert med andre synbare navn. Til sammen utgjør dette ca. kr 8.200,-.

Ving har vist til at når en gjest opplever noe som ikke svarer til forventningene, f eks med renhold eller andre mangler, må det gis beskjed så snart som mulig slik at det kan bli ordnet opp i problemet. Klager tok ikke kontakt med Ving før 1. juli - to dager før hjemreise. Hotellet har opplyst at sengetøy skiftes hver 3. dag og oftere ved behov. De har aldri hatt klage på rengjøring. Hotellet har karakter 4,4 av 5 mulige på Vings kvalitetsmålinger i spørreskjema etter hjemkomst. I følge hotellet var det bare det ene av klagers to rom som hadde bestilt med frokost, men alle i reisefølget oppga dette nummer og spiste i restauranten hver dag. De nektet å betale da hotellet oppdaget dette. Ving har tilbudt seg å betale telefonutgifter på kr.400,- og gavekort på kr.1000,- og kr.500,-.

#### **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. Det er en forutsetning for at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe at den reisende melder fra om mangler på stedet og så snart som mulig.

De forhold klager påberoper når det gjelder rengjøring, sengetøyskift og kjøleskap, ble så vidt forstås ikke tatt opp med Vings representant på stedet, men muligens med hotellresepsjonen. Ving fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe situasjonen.

Når det gjelder påstanden om at det ble tilført dop i datterens drink etter hennes magedansopptreden, finner ikke reklamasjonsnemnda at dette er sannsynliggjort i tilstrekkelig grad.

Reklamasjonsnemnda finner heller ikke å kunne ta standpunkt til anførselen om at hotellet har krevd betaling for bar/restaurantregninger som ikke gjaldt klagers reisefølge.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis kompensasjon utover det Ving allerede har betalt eller 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

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

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