

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Dorado Beach, 14. - 28. November 2009.  
Krav om prisavslag grunnet manglefull hotellstandard m.v.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

09/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 43.980**

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Dorado Beach, 14. - 28. November 2009.

Krav om prisavslag grunnet manglefull hotellstandard m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne finner det i høyeste grad klanderverdig av Ving å selge Dorado Beach til kvalitetsstandard 4+ når hotellets egen klassifisering er 3 stjerner.

Klagerne reagerte meget sterkt på at ett av soverommene til leiligheten var uten dør mot korridor/oppholdsrom. Støy fra tekniske installasjoner var meget sjenerende i leiligheten, spesielt i det ene soverommet.

Sengetøyskift etter en uke er ikke normalt. Kjente klagerne snakket med på hotellet hadde sengeskift hver annen dag. Klagerne hadde sengetøyskift tre ganger i løpet av 14 dager. Det er ikke tilfredsstillende.

Klagerne stiller seg undrende til det høye prisnivået de ble avkrevd for leiligheten.

Klagerne fikk tilbud om å bytte hotell. Det nye hotellet lå i Puerto Rico, et sted klagerne ikke ønsket å reise til.

Klagerne krever prisavslag.

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

Dorado Beach er satt i kategorien 4+ vinger. Vings kategori sammenfaller ikke alltid med den offisielle kategori på reisemålet. Det fremkommer av Vings katalog og nettsider hvordan Ving klassifiserer sine bosteder.

Dorado Beach har vært i Vings program gjennom mange år og er et av Vings aller mest populære bosteder på Gran Canaria. Ved alle store hoteller vil det finnes ulike støykilder, og avhengig av leilighetens plassering vil man være berørt i større eller mindre grad.

Det er vanlig med sengeskiift først etter en uke. Ved Dorado Beach er det et ekstra skift i løpet av uken.

Klagerne fikk tilbud om flytting til et annet bosted da de tok opp misnøyen med hotellet. Klagerne valgte ikke å flytte.

Ving beklager at det var forhold som ikke svarte til forventningene, men finner ikke at saken kan berettigje til refusjon.

### **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.

Det fremkommer av Vings katalog at det ikke er noen dør mellom oppholdsrommet og det ene soverommet. Det fremkommer videre at gjester som oppholder seg ved hotellene i to uker får rent sengetøy ved ankomst samt ett skift i løpet av oppholdet. Klagerne fikk innkvartering i henhold til dette. De fikk i tillegg ett sengetøyskiift de ikke hadde avtale om.

Det finnes støykilder av forskjellige slag på alle hotell. De reisende må være forberedt på å kunne bli berørt av denne i rimelig utstrekning. Det er vanskelig for nemnda å vurdere omfanget av den støyen klagerne beskriver.

Ut fra de foreliggende opplysninger finner nemnda ikke sannsynliggjort at støyen var høyere eller mer sjenerende enn klagerne måtte være forberedt på å kunne bli berørt av.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning med hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av hotellet, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra den offisielle.

Dette kan skyldes at vurderingskriteriene er forskjellige. Nemnda har ikke eget kjennskap til Dorado Beach. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda ingen innvendinger mot valgt klassifisering.

Prisen for turen ble oppgitt før klagerne bestilte reisen. Det faller utenfor nemndas kompetanseområde å vurdere om prisen var høy eller ikke.

Nemnda bemerker imidlertid på generelt grunnlag at priser på pakkereiser varierer etter tilbud og etterspørsel, og at det er opp til den reisende å vurdere tilbudene opp mot hverandre.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia 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.*