

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotell, Antalya, Tyrkia.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

208/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 1

Reisens pris: 3.285

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotell, Antalya, Tyrkia.

Klager anfører at internett bare fungerte i resepsjonen. Et vindu lot seg ikke lukke, en kokeplate var defekt, kranen umulig å skru opp, a/c virket ikke.

Hun tok disse forhold opp med resepsjonen og fikk nytt rom.

Der knirket døra, kjøleskapet falt fremover når døra ble åpnet.

Hun varslet resepsjonen, og en vaktmester smurte døra, men ordnet ikke med kjøleskapet.

Hun var også misfornøyd med rengjøringen.

Etter å ha kontaktet Ving fikk hun tilbud om å bytte hotell mot å betale ekstra, men det hadde hun ikke råd til og mente ellers at dette var Vings ansvar.

Litt senere fikk hun nytt tilbud om å bytte hotell uten å betale noe.

Det nye hotellet var mye bedre, men hun hadde en del ubehagelig oppmerksomhet fra en mann der. Alt i alt ble ferien ødelagt på grunn av det første hotellet.

Det hadde hun valgt bl.a på grunn av rengjøring 7 dager i uken, internett og gratis a/c. Det aller verste var den behandlingen hun fikk av personalet på det hotellet.

Hun krever reisens pris refundert.

Ving har vist til opplysninger i katalog og på nettsidene, hvor det er beskrevet nærmere omfanget av rengjøring etc. Det aktuelle hotellet er for øvrig av kategori 2+ som er beskrevet slik: « Enkel mellomklasse. Enkelt, men funksjonelt».

Det hotellet hun fikk flytte til uten å betale ekstra, har kategori 3 med en prisforskjell på kr.800,-. Ellers viser Ving til at klager ikke tok kontakt med Ving før etter 4 dager, 10. juli, og dagen deretter med ønske om å bytte hotell.

Fordi hotellet ikke hadde løst de problemer som ble tatt opp og fordi klager fortalte at hun hadde blitt skjelt ut av hotellsjefen, fikk hun så den 12. juli bytte hotell uten å betale ekstra. Etter hjemkomst har hun fått tilbud om dekning av utlegg til telefoner og a/c med kr.435,- samt tilbud om et gavekort til kr.500,-. Til sammen er dette kr.935,- som utgjør 28 % av det hun har betalt totalt eller 37 % av reisens grunnpris.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har informert turarrangør om det.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at på begge de to rommene klager fikk på det første hotellet, var enkelte mangler slik hun har beskrevet. Dette må anses som mangler selv om det er et kategori 2 hotell. Imidlertid tok klager ikke kontakt med Ving før på dag 5 av oppholdet, og Ving fikk da ganske snart avhjulpet manglene ved å tilby nytt hotell i en høyere kategori uten at hun måtte betale mellomlegget.

Etter reklamasjonsnemndas syn bør klager få en kompensasjon på kr.500,- i kontanter i stedet for som gavekort, samt dekning av utlegg med kr.435,- som tilbudt av Ving.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.500,- samt refusjon av utlegg som tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

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.