

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelde hotellstandard, Bulgaria.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

203/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 5**

**Reisens pris: 44.035,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelde hotellstandard, Bulgaria.

### Klageren anfører at hotellet ikke holdt mer enn 2\*standard.

Det var dårlig renhold i restauranten og på utearealene. Maten var dårlig og mugg på brødet. Bassenget var så skittent at de ikke kunne se bunnen.

Sønnen på 10 år fikk øreverk og diare. De betalte da for å bade på et annet anlegg. De 9 første dagene spiste de frokost på hotellet, men de øvrige måltidene ble inntatt andre steder selv om de hadde betalt for all inklusive.

De krever kompensasjon for det de hadde betalt for all inklusive og for at de har betalt for et 4\* hotell.

**Ving har anført at de i forhåndsinformasjonen har opplyst at hotellstandarden i Bulgaria er noe lavere enn ellers i Europa. Vings klassifisering er også påvirket av at de tilbyr mer for familier enn hotellet ellers gjør, med skandinavisk aktivitetsteam og barneklubb. Fordi denne familien var der midt i fellesferien, var det vanskelig å finne annet hotell. Bassengvannet ble sjekket hver dag og det foreligger ikke tester som tilsier at vannet var sykdomsfremkallende. Det samme gjelder maten.**

Det gikk imidlertid et virus i området på den aktuelle tiden. Ving har tilbudt kr.6.000,- i prisavslag.

#### **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 avhjelpest innen rimelig tid. Etter klagerens fremstilling legger nemnda til grunn at forholdene i hotellets restaurant ikke var som de skulle - hverken når det gjelder renhold eller matstandard. Ving har derfor tilbudt en kompensasjon fordi familien ikke fikk utbytte av sin all inklusive eller av bassenget på hotellet.

Nemnda finner det ikke tilstrekkelig sannsynliggjort at sønnens diare skyldtes vannkvaliteten eller maten. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at kr.6.000,- som tilbudt er en passende kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*