

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, Mexico.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

44/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Destinasjon: Mexico**

**Antall reisende: 2+1inf**

**Reisens pris: 34.720**

**Tidspunkt: 051211 - 200212**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, Mexico.

**Klagerne anfører at de og deres seks måneder gamle datter i desember 2011 reiste til Playa del Carmen i Mexico. Turen svarte ikke til forventningene på grunn av gjentatte problemer med hotellet. De måtte bo på fire forskjellige rom og til slutt flytte til annet hotell som va helsemessig tilfredsstillende.**

Oppsummert var det følgende de vesentligste problemer:

- \* Sigarettøyk fra air condition - ikke gammel røyklukt, men fersk sigarettøyk som ikke bare var ubehagelig, men en helsemessig risiko. Flere dager gikk med til å flytte p g a dette og siste del av ferien måtte tilbringes på et helt annet sted.
- \* Problemer med trappefri adgang til rommet.
- \* De fikk tildelt rom og utlevert nøkkel til et rom som var bebodd av andre.
- \* Problemer med låsen på rommet slik at de to ganger ble låst ute.
- \* Maur på rommet.

\* Transport til flyplassen kom ikke.

\* Lite tilfredsstillende kundebehandling.

Formålet med reisen var å kose seg og slappe av og se severdigheter.

Dette formålet ble vesentlig forfeilet, og klager krever hele eller deler av reisens pris refundert.

**Ving anfører at bortsett fra problemene med dørlåsen foreligger det ikke konkrete feil og mangler som ikke kunne løses ved tilbud om flytting - noe som i henhold til praksis er akseptert som tilstrekkelig avhjelp. Hotellet tilbyr ikke røykfrie rom, og det er derfor en risiko for at røyklukt kan henge igjen. Fordi det er felles ballkonger i svalgang utenfor rommene, kan også noe røyk suges inn gjennom a/c-anleggets luftinntak. Det har ikke tidligere vært klage på røyklukt.**

Hotellet forsøkte å løse problemet ved å tilby flytting. Etter flere flyttinger innen hotellet fikk de tre alternativer av Vings plassjef - oppkjøp til suite, flytting til annet hotell i Puerto Carmen eller flytting til hotell i Cancun.

Det siste ble valgt.

På grunn av problemet med dørlåsen har Ving tilbudt kr. 500,- i prisavslag.

#### **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 og på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Hovedpunktet i klagerne anførsler er relatert til problemer med røyklukt og røyk fra a/c anlegget og de implikasjoner dette hadde på grunn av rombytte og hotellbytte. Klagerne hadde ikke bestilt røykfritt rom eller hotell som er garantert røykfritt.

Reklamasjonsnemnda ser det da slik at reisende i et slikt tilfelle må være forberedt på at det kan være sjenerende røyklukt på hotellrommet.

I land med langt mindre restriksjoner på røyking i fellesrom o l må man også være forberedt på plager ikke bare av gammel røyklukt, men også direkte av røyk.

Imidlertid synes problemene her å ha vært større enn det man må forvente selv på et hotell og et rom som ikke skal være røykfritt. Det er mulig at klagerne har vært spesielt sensitive for røyk og røyklukt, kanskje også av hensyn til datteren på seks måneder, men når det siver «fersk» røyk gjennom luftinntak til a/c anlegget, må det uansett karakteriseres som en mangel i pakkereiselovens forstand.

Likeledes er det en mangel i lovens forstand at det var slike problemer med dørlåsen at klagerne to ganger ble låst ute.

At det ikke gikk heis lenger enn til 2. etg utgjør derimot ingen mangel.

Opplysninger om dette fremgikk dessuten av hotellomtalen.

Ved en anledning fikk klagerne feil mat ved bestilling av room-service, og ved en annen anledning fikk de nøkler til et rom som var bebodd av andre da de skulle bytte rom. Isolert

sett er disse forhold av mindre betydning, men reklamasjonsnemnda tar det med som momenter i sin helhetsvurdering av den kompensasjon klagerne bør få. At disse to forhold muligens ikke ble tatt opp med Vings representant på stedet er i dette tilfelle uten betydning da «skaden» i begge tilfeller var skjedd og derfor ikke kunne avhjelpes eller gjenopprettes. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klagerne bør få en kompensasjon på kr. 5.000,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en kompensasjon på kr. 5.000,-. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann  
Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet  
Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet  
Mette Lindgren, Apollo Reiser AS  
Vigdis Fiske, Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*