

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning for mangler ved hotellet.

### Dato

31.08.2015

### Saksnummer

280/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag og erstatning for mangler ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes medreisende bodde på hotell Sun Connect Sea World og hadde all inclusive. Det var svært dårlig hygiene og service ved vasking av hotellrommet. Ved flere anledninger fant de hår i maten, både til frokost, lunsj og middag. Første dagen ble de servert kjøtt som ikke var ordentlig stekt, noe som førte til at de ble syke og kastet opp.

De avventet med å klage for å gi hotellet en sjanse. De følte det litt beklemt da de ikke er vant med å klage. De kontaktet Vings representant søndag 7. september da begeret hadde rent over i forhold til hva de kunne akseptere. Det var langt til andre restauranter og de hadde et begrenset reisebudsjett. Det var nettopp derfor de hadde bestilt all inclusive for å vite hva de hadde i utgifter. De måtte kjøpe brødmat og hadde dette som middag i ni dager. De hadde ikke penger til å unne seg noe annet og måtte begrense utgiftene.

Vings representant tilbød dem å bytte hotell tirsdag i uke 2, men da måtte de betale et mellomlegg, samt ordne med egen transport til flyplassen hjemreisedagen. De fikk ikke lov til å sjekke ut det nye hotellet, før de takket eventuelt ja til tilbudet. Dette fant de urimelig og de takket nei til tilbudet om å bytte hotell.

De sendte en e-post til Vings kundesenter i Norge torsdag den 11. september.

Til svar ble de tilbudt et gavekort på kr 500 som kompensasjon, noe de avslo.

Forholdene ble tatt opp med Vings representant på reisemålet, uten at mangelen ble tilfredsstillende utbedret. På denne bakgrunn krever klager et prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-2, på kr 6.000. At mangelen ikke ble tilfredsstillende ordnet, jf. pakkereiseloven § 6-4, førte til at klager fikk utgifter på ca. kr 2.000 (brødmat og pålegg) i forsøk på å ordne mangelen selv. Dette kreves erstattet. Etter klagers syn var mangelen til vesentlig ulempe for dem, og hun krever derfor en kompensasjon på kr 3.000 i tillegg.

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

Ving viser til rapport fra reisemålet vedrørende saken. Klager og hennes reisefølge ankom hotellet den 30. august. Det var først den 7. september de tok opp sin misnøye med Vings representant. De sendte Ving en e-post den 11. september og denne ble videresendt til reisemålet for oppfølging der. Når klager tok opp sin misnøye med renholdet, ble dette omgående tatt opp med hotellet. De fikk tilbud om å flytte, noe de ikke ønsket.

Ving har tilbud klager et prisavslag på kr 1.000 fordi klager og hennes reisefølge er gode kunder og har bestilt en ny reise. Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag eller erstatning.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren anfører at renholdet på hotellrommet var mangelfullt og at hun fant hår i maten ved flere anledninger. Dette førte til at hun og hennes mann, på grunn av begrenset feriebudsjett, kjøpte brød og pålegg som de spiste i stedet for lunsj og middag på hotellet. Hun ville i utgangspunktet ikke fremsette noen klage, og renholdet ble etter hvert bedre. Maten bedret seg imidlertid ikke.

Det fremgår både av klagen og av de vedlagte dokumenter at klageren først tok kontakt med Ving lokalt den 7. september, etter at hun og mannen hadde vært på hotellet i mer enn en uke. Arrangøren ordnet samme dag med ytterligere vask av rommet, og klageren ble også tilbudt å bytte hotell de siste dagene av ferien mot å betale et lite beløp i mellomlegg. Det ønsket hun ikke. Hun ble videre tilbudt en refusjon på kr 1.000 som goodwill fordi hun hadde reist mye med Ving, men også dette avslo hun.

Reklamasjonsnemnda viser til en klage må fremsettes så snart som mulig, slik at arrangøren har en mulighet til å gjøre noe med problemet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Slik nemnda ser det, er klagen i dette tilfellet ikke fremsatt på et tidspunkt som ga arrangøren en mulighet til å løse problemet. Nemnda kan derfor ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag, ut over de kr 1.000 som allerede er tilbudt.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over de kr 1.000 som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård, Detur Norway AS, Lise S. Bø, 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.*