

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Shedwan Golden Beach, 17. - 31. mars 2010. Krav om refusjon av hotelloppholdet grunnet uhygienisk baderom.

### Dato

..

### Saksnummer

75/10

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr 27.550**

### Saken gjelder:

Reise til Egypt, Hurghada, hotell Shedwan Golden Beach, 17. - 31. mars 2010.

Krav om refusjon av hotelloppholdet grunnet uhygienisk baderom.

### Klager har i det vesentlige anført:

Det fremkommer av Vings hjemmesider at rommene kan være slitte.

Det var klagerne forberedt på. Det Ving ikke opplyser om er sanitærforholdene på badene. Da klagerne åpnet døra til badet luktet det sterkt av både råte og dritt.

Badekaret var skittent, fliser og fuger i alle våtsoner i tilknytning til badekar var fulle av mugel og råte. Det var møkk og rester rundt toalettet.

Fuger langs gulv og vegg ved toalettet var svært skittent og motbydelig.

Klagers ankepunkter har ingenting med normal slitasje å gjøre, snarere uhygieniske forhold som rett og slett er farlige å oppholde seg i. Møkk og dritt har ikke noe med slitasje å gjøre.

Forholdene ble tatt opp med Ving og hotellet uten at det hjalp. Klagerne ble tilbudt et annet rom, men her var badet enda verre.

Klager krever refundert beløpet for rommet for hele perioden under oppholdet på hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev og innsendte fotografier.

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

Ving er lei for at innkvarteringen på Shedwan Golden Beach ikke svarte til forventningene. Som det fremkommer av informasjonen på Vings nettsider, er rommene enkle og slitte og holder en lavere standard enn hotellet for øvrig.

Hotellet tilbød klagerne å bytte rom, noe de avslo. Det er ikke notert at klageren i denne forbindelse tok opp ønske om ekstra rengjøring av badet, ei heller at de påpekte at badet ikke var tilfredsstillende rengjort. Derimot går det frem av rapporten fra reisemålet at klagerne ba om ekstra rengjøring av badet den 19. mars, dvs dagen etter ankomst, samt at dette ble utført umiddelbart.

Vings representanter forsøkte uten hell å ringe klagerne den 20. og 21. mars for å høre om de var tilfredse etter at badet var blitt ekstra rengjort.

De fikk ikke tak i klagerne. Beskjed ble lagt igjen på klagerens telefon, men Vings representanter fikk ingen tilbakemelding på dette.

Av sakens fakta fremgår at det ikke har vært konkrete feil eller mangler ved rommet klagerne ble tildelt. De ble tilbudt flytting til et annet rom og fikk ekstra rengjøring av badet umiddelbart etter at de hadde påklaget dette. Ving kan således ikke se at det skulle foreligge grunnlag for en refusjon av hotelloppholdet.

### **Nemnda bemerker:**

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. 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, jf pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger gitt i turarrangørs 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok mangelen opp med hotellet og med Ving. Manglene ble søkt avhjulpet ved tilbud om bytte av leilighet samt ekstra renhold. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klager ikke tok kontakt med Ving etter det ekstra renholdet.

Ving forsøkte derimot gjentatte ganger å komme i kontakt med klagerne uten at dette lyktes. Ving måtte etter nemndas vurdering etter dette kunne gå ut fra at problemet var avhjulpet, og forholdet gir da ikke rett til prisavslag for perioden etter 19. mars. Nemnda anbefaler

at klagerne gis et prisavslag på kr 500 fordi rommet ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 500.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*