

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder mangler ved hotell, Marmaris.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

190/13P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 6.500,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder mangler ved hotell, Marmaris.

**Klageren anfører at sofaen i stua ikke kunne soves på og at a/c ikke fungerte tilfredsstillende. Hun brukte 6 t første dagen til å krangle med og fotfølge hotellsjefen for å få ordnet opp i manglene. Dag 2 fikk de en ekstra seng på soverommet og da var det ikke gulvplass igjen. Det var ikke fransk balkong på soverommet og ingen skaplass. Leiligheten var neppe 42 kvm som opplyst og var ekstremt utsatt for støy. Det var ikke rengjøring andre dagen og ikke toalettpapir.**

Etter to dager byttet de til et annet 3\* hotell. Hun krever refusjon av kr.3.500,- for hotell og kr.3.000,- for en natt uten søvn og to dager med stress.

### **Ving har anført at det var bestilt en 2-roms leilighet som var beskrevet slik:**

«2-romsleilighet (ca. 42 kvm) for 2 personer + mulighet for 2 ekstrasinger for barn».

Om a/c hadde Ving på forhånd opplyst at anlegget bare fungerer når man oppholder seg på rommet og at hotellene ofte har sentral styring av anlegget og at restriksjoner ved bruk forekommer. Når det gjelder støy, fremgikk det av hotellomtalen at hotellet ligger i et turist- og byområde med lokaltrafikk.

«Trafikken, musikk og uteliv på nærliggende restauranter og barer samt hotellets aktiviteter kan oppfattes som forstyrrende».

Ving har tilbudt kr.500,- i prisavslag fordi leiligheten ikke hadde fransk balkong som lovet. Problemer med manglende rengjøring og toalettpapir ble ikke tatt opp med Vings representant på stedet og heller ikke i den første henvendelse til Ving.

### **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 avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra på stedet så snart som mulig.

Det er i dette tilfelle bestilt en 2-roms leilighet som er oppgitt å være ca. 42 kvm for 2 personer og med mulighet for 2 ekstrasinger for barn med oppredning på i sovesofa. Ut fra den dokumentasjon som foreligger, legger nemnda til grunn at klageren fikk slik leilighet. Det var videre opplyst i forhåndsinformasjonen at hotellet lå i et byområde med lokaltrafikk og at trafikk og musikk og uteliv kan oppfattes som forstyrrende. Klager måtte derfor være forberedt på at det kunne være forstyrrende støy.

Når det gjelder a/c, var det opplyst i reiseinformasjonen at slike anlegg ofte styres sentralt og at i varme perioder kan effekten ofte oppfattes mer som svalende enn kjølede. Det fremgår av logen fra reisemålet at hotellet hadde ordnet med det som var galt med a/c anlegget i leiligheten, men at det ikke var anledning til å la nøkkelkortet bli stående i slik at anlegget gikk hele dagen.

Anførselene om rengjøring og toalettpapir ble ikke tatt opp med Ving på stedet slik at Ving kunne fått anledning til å ordne opp.

Nemnda kan ikke se at det er grunnlag for noe krav utover det som er tilbudt. Når klageren på egen hånd valgte å bytte hotell, må hun derfor selv dekke utlegget for dette.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*