

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Sardinia, Alghero, hotell San Marco, 21. - 28. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet lav standard samt ødelagt aircondition.

### Dato

..

### Saksnummer

184/10

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr.16 696**

### Saken gjelder:

Reise til Sardinia, Alghero, hotell San Marco, 21. - 28. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet lav standard samt ødelagt aircondition.

### Klager har i det vesentlige anført:

Rommet klagerne fikk tildelt hadde langt dårligere standard enn forventet.

Det var som en fengselscelle. Airconditionen virket ikke.

Klager kontaktet resepsjonen og Star Tour gjentatte ganger.

Det gikk fire dager før airconditionen ble reparert. Klager fikk ikke bytte rom.

Klager krever refundert halve reisens pris samt det hun betalte for airconditionanlegget.

Det vises for øvrig til klagers brev med fotografier.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

San Marco er et av Star Tours mest populære hotell på Sardinia med best beliggenhet og en gjenganger hos mange av Star Tours gjester.

Klager hadde bestilt dobbeltrom med balkong. Det fikk hun.

Klager var misfornøyd med rommet. Hotellet var fullt, så det var ikke mulig å flytte.

At airconditionen ikke fungerte tilfredsstillende i hele ferien var kjedelig.

Star Tour ønsker å refundere det klagerne betalte for dette; 500 kroner.

### **Nemnda bemerker:**

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

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell San Marco. Hotellet er gitt klassifisering SSS. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering. Klager hadde bestilt et dobbeltrom med balkong. Det fikk hun.

Rom innen et og samme hotell vil kunne variere mht størrelse, beliggenhet m.v. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke sannsynliggjort at rommet klager fikk tildelt var dårligere enn det klager hadde grunn til å forvente.

Det tildelte rom gir således ikke grunnlag for prisavslag.

Nemnda legger til grunn airconditionen på klagers rom ikke fungerte tilfredsstillende.

Nemnda legger videre til grunn at det tok fire dager før dette ble avhjulpet.

Det var for lang tid. Klager har rett til et forholdsmessig prisavslag for den manglende aircondition, jf. pakkereiseloven § 6-2. Nemnda anbefaler at prisavslaget settes til kr 1.000. Til fradrag går kr 500 dersom det er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 1.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*