

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kreta, Kolimbari, hotell Grand Bay Beach Resort, 8. - 15. juli 2011. Krav om prisavslag grunnet rommets beliggenhet m.v.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

196/11

### Tjenesteyter

Solia AS

### Klager: X

**Turarrangør: Solia AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr 39.060**

### Saken gjelder:

Reise til Kreta, Kolimbari, hotell Grand Bay Beach Resort, 8. - 15. juli 2011.

Krav om prisavslag grunnet rommets beliggenhet m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt familiesuite med direkte pool Access.

Selgeren sa at rommet var nydelig, med nydelig beliggenhet og havutsikt.

Rommet var en stor skuffelse. Det var ikke utsikt, det lå under bakkeplan m.v.

Standarden på hotellet var mye dårligere enn fire stjerner.

Klager krever en god kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solia har i det vesentlige anført:

Til klager har Solia i det anført:

Klagerne hadde bestilt en familiesuite med direkte tilgang til basseng + all inclusive. Det fikk de. Familiesutien lå ikke under bakkeplan. Det er i følge bestillingsbekreftelsen ikke spesifisert at klagerne skulle ha rom med havutsikt.

Solia beklager at klagerne ble skuffet. Klagerne tok ikke kontakt med Solias representanter på stedet. Solia fikk dermed ikke anledning til å avhjelpe problemene. Det er en forutsetning for at man skal kunne tilby noen kompensasjon i ettertid.

### **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.

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.

Det er noe uklart hva klagerne tok opp med hotellet. Klagerne tok ikke manglene opp med Solia etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning.

Solia fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler.

Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.*