

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag fordi aircondition ikke var påslått om natten og fordi saken er avvist pga. klagefristen.

### Dato

01.06.2016

### Saksnummer

230/15P

### Tjenesteyter

Detur Norway AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag fordi aircondition ikke var påslått om natten og fordi saken er avvist pga. klagefristen.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i et familierom på Von Resort Golden Coast i Side, Tyrkia i perioden 22.06.15 - 28.06.15.

Hver kveld ble aircondition avslått kl. 23.00 og ble ikke slått på igjen før morgenen etter. Aircondition burde være slått på om natten når de hadde mest behov for det og ikke på dagtid når gjestene ikke var på rommet.

Klager valgte dette hotellet fordi rommene hadde aircondition og de sjekket dette spesielt før bestilling. Videre må det kunne forventes aircondition når man bestiller rom på et 5 stjerners hotell.

Barna på 5 og 10 år hadde søvnvansker under hele oppholdet. Særlig gutten som ikke sov om natten. Det faktum at femåringen ikke fikk sove reduserte verdien av familiens ferie. Klager forsøkte å sette opp døren for å få frisk luft, men dette medførte at rommet ble fylt med mygg som stakk slik at de fikk kløende myggstikk som etter hvert ble til sår, spesielt på 5-åringen da han klødde seg til blods.

Klager var flere ganger i resepsjonen og klagde på manglende aircondition men de som jobbet i resepsjonen sa det ikke var noe å gjøre med. Slik var det og slik ville det være.

De ansatte opplyste etter hvert at klager skulle henvende seg til Detur. Representanten for Detur var ikke tilstede, så klager skrev et brev med klage på manglende aircondition. Klager anmodet Detur om å kontakte klager umiddelbart og han overleverte klagen i resepsjonen. De skulle formidle klagebrevet til Detur. Klager ble ikke kontaktet av Detur sin representant på reisemålet og han finner det urimelig at han skulle ha klaget flere ganger.

Klager mener å huske at Deturs oppsatte trefftid på hotellet var på ca. 10 eller 15 minutter.

Detur opplyser at klager ikke ringte Detur, men klager kan heller ikke se at Deturs representant ringte han tilbake, selv om han ba om dette i brevet.

Klager er ikke enig i at å overlevere en klage, ikke er et reelt forsøk på å oppnå kontakt. Det er alminnelig antatt i alle sammenhenger ellers i samfunnet at en skriftlig henvendelse er et reelt forsøk på å oppnå kontakt. Det faktum at klager leverte en skriftlig henvendelse, må vel anses som en reklamasjon. Klager finner derfor ikke at klagefristen er overskredet.

Klager mener også det det burde vært informert om klagefristen da avtalen om reisen ble inngått.

Klager krever et prisavslag på kr 7.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Klagen ble mottatt hos Detur 19.08.2015. Den ble da avvist på grunn av at den ble sendt inn for sent i forhold til Deturs vilkår, samt at klager ikke hadde vært i kontakt med Deturs representanter på reisemålet.

Deturs guider ble ikke kontaktet selv om de var på hotellbesøk tirsdag 23.06 og torsdag 25.06 den uken klager bodde på hotellet. I tillegg ble det utdelt velkomstmateriale ved ankomst hvor Deturs telefonnummer er oppført. Her fremgår det at Deturs representanter kan nås på 24 timer i døgnet.

Det er også informasjonstavler og permer tilgjengelig på hotellet. Klager har ikke oppsøkt guidene på hotellmøtene eller forsøkt å ringe dem angående problemet.

Klager hevder han har levert ett skriv til resepsjonen på hotellet hvor han ber om at Deturs guider kontakter han. Dette skrivet har ikke blitt levert til Deturs representant og Detur anser ikke dette som ett reelt forsøk på å oppnå kontakt med tanke på den informasjonen gjesten har mottatt vedr. kontaktinformasjon.

På [www.detur.no](http://www.detur.no) fremgår det at alle reklamasjoner må være Detur skriftlig i hende senest 1 måned etter hjemkomst. I dette tilfellet ble den fristen overskredet med 22 dager og saken ble derfor ikke behandlet.

Det vises for øvrig til brev fra Detur.

### **Nemnda bemerker:**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt

i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Det fremgår av Alminnelige vilkår punkt 7, underpunkt 7.2 at kunden plikter å sette seg inn i de alminnelige vilkår eller de betingelser arrangøren har publisert på sine nettsider, i sin katalog eller på annen måte. Det fremgår videre av underpunkt 7.2 c) om reklamasjoner at den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel. Oppdages mangelen etter at pakkereisen har tatt til, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangør eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest 4 uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

Slik nemnda forstår saken var det representanter for Detur til stede på hotellet to ganger i løpet av den perioden klageren bodde på hotellet. På et velkomstmøte ble det videre opplyst om hvordan representantene kunne kontaktes. Gjestene fikk oppgitt et telefonnummer hvor kontakt kunne oppnås. Klageren kontaktet etter egen opplysning kun resepsjonen, som opplyste at luftkjølingsanlegget ble avslått om natten. Dette innebar ingen feil eller mangel så langt hotellet kunne se. Etter dette leverte klageren en skriftlig klage til Detur som han ba hotellet formidle. Dette ble ikke gjort, slik at første kontakt med arrangøren var på mail 22 dager etter at 4-ukersfristen var utløpt.

Nemnda er enig i at klageren har oversittet klagefristen. Grunnen til at en klage skal fremsettes på stedet er at arrangøren da har en mulighet til raskt å løse problemet, enten ved å få hotellet til å kjøre kjøleanlegget om natten, eller eventuelt flytte klageren og hans familie til et annet hotell hvor kjøleanlegget blir kjørt hele døgnet. Når dette ikke er gjort, og saken heller ikke ble forfulgt overfor arrangøren før nesten 2 måneder etter hjemkomst, kan nemnda ikke se at klageren har krav på å få saken behandlet med sikte på å få et prisavslag. Nemnda kan ikke se at det foreligger særlige grunner som gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, 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.*