

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Rhodos, hotell Blue Star Dionysos, 6. - 13. juni 2010. Krav om kompensasjon grunnet mangler på hotellet.

### Dato

..

### Saksnummer

132/10

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2+1inf

### Reisens pris: kr 15.000

### Saken gjelder:

Reise til Rhodos, hotell Blue Star Dionysos, 6. - 13. juni 2010.

Krav om kompensasjon grunnet mangler på hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen garanterte reisebyrået at klagerne ville få det beste hotellet nærme byen. Klagerne spurte om det var tilpasset små barn, med barnestoler og parasoller m.v., fordi de ville ha alt på hotellet. Klagerne hadde med barn på 13 måneder. De var avhengig av parasoll da barnet ikke kunne være i solen.

Det var kun ca 10 - 11 parasoller ved bassenget. Dette var alt for lite.

Klagerne fikk kun parasoll to dager. Resten måtte de tilbringe på hotellrommet eller inne på hotellområdet uten mulighet til å sole seg.

Det var videre alt for få barnestoler på hotellet.

Klagers datter ble angrepet av en av de mange kattene som gikk vilt på hotellet.

Hun fikk et stort sår i hodet og måtte på legevakten for å få stivkrampesprøyte.

I resepsjonen var det en stor hund som kunne angripe av og til.

Klagerne fikk derfor beskjed om at de måtte være stille.

Klagerne krever kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

### **Star Tour har i det vesentlige anført:**

Star Tours representanter ble ikke kontaktet om klagerens misnøye med parasollene, barnestolene eller kattene. Dersom klagerne hadde sagt fra til Star Tours guider, kunne de ha hjulpet klagerne med å finne et annet hotellanlegg, og som hadde vært tilpasset klagerens behov.

Parasollene på anlegget er større parasoller som ikke hører parvis sammen med solsengene. Følgelig er det nok ikke alle solsengene som får skygge.

Informasjonen om at klagers datter skulle ha blitt angrepet av en katt er helt ny for Star Tour. Dette forhold er tatt opp med hotellet. Det er vanlig med løse katter på hotell på Rhodos.

Hotellet benekter at de har en hund som kan angripe av og til.

Hunden eies av hoteleieren og oppholder seg på hans kontor.

Star Tour er av den oppfatning at det ikke er grunnlag for prisavslag.

### **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.

Nemnda finner det i utgangspunktet tvilsomt om det i dette tilfellet foreligger mangler. Det er vanligvis ikke parasoller til alle på et hotell, og som regel er det heller ikke ønskelig. Løse katter er vanlig i syden, og de reisende må i rimelig utstrekning være forberedt på å kunne bli berørt av dette. Det var synd at klagerens datter ble angrepet av en katt, men nemnda finner ikke sannsynliggjort at hotellet eller

Star Tour kan lastes for dette. For så vidt angår hunden på hotellet, står det påstand mot påstand. Det synes videre å være noe uklart hvor mange barnestoler som var tilgjengelig på hotellet.

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. Klagerne tok ikke manglene opp med

Star Tour etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning.

Star Tour fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene ved å sørge for flere parasoller, barnestoler eller lignende. Eventuelle mangler gir da uansett ikke rett til prisavslag.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*