

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tenerife, hotell Pronto, 8. - 27. november 2010.  
Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition.

### Dato

..

### Saksnummer

270/10

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 23.690

### Saken gjelder:

Reise til Tenerife, hotell Pronto, 8. - 27. november 2010.

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition.

### Klager har i det vesentlige anført:

Det sto i annonsen at hotellet har aircondition. Det viste seg at hotellet aldri har hatt aircondition.

Klage ble fremsatt til personalet i resepsjonen. De lovte at de ville ta dette opp med de rette vedkommende. Klager fikk svar fra personalet neste dag om at leie av aircondition unit ikke lot seg gjøre, men at klagerne kunne flytte til 5. etasje etter en uke. Klager var av den oppfatning at personalet hadde vært i kontakt med agent/reiseoperatør, noe som også er en vanlig fremgangsmåte.

Solfaktor Pluss har tilbudt et prisavslag på 1.500 kroner.

Klager mener at dette er vesentlig for lite.

### Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Verken Solfaktor Pluss eller agenten hørte noe fra klagerne underveis og fikk således ikke mulighet til å avhjelpe problemet på stedet. Dersom dette ikke gjøres mister kunden rettigheter til kompensasjon.

Solfaktor Pluss har tilbudt en kompensasjon på 1.500 kroner.

### **Nemnda bemerk:**

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.

Det var en mangel ved pakkereisen at det ikke var aircondition 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 Solfaktor Pluss eller agenten etter at hotellet ikke kom frem til en tilfredsstillende løsning. Solfaktor Pluss fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Mangelen gir da 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*