

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kypros, Ayia Napa, hotell Pavlina, 15. - 22. juli 2011.  
Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved rommet.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

191/11

### Tjenesteyter

Ving

### Klager: X

### Turarrangør: Ving

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: kr 5.825

### Saken gjelder:

Reise til Kypros, Ayia Napa, hotell Pavlina, 15. - 22. juli 2011.

Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved rommet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagers rom var ikke tilfredsstillende rengjort ved ankomst. Doen ville ikke skylle ned, og kjøleskapet fungerte som et varmeskap m.v.

Klager tok problemene opp med hotellet og Ving flere ganger.

Dette førte ikke til varige forbedringer.

Klager krever prisavslag for en ødelagt ferie.

### Ving har i det vesentlige anført:

Klage ble ikke fremført på reisemålet. Ving fikk følgelig ikke avhjulpet eventuelle problemer. Dette er en forutsetning for å kunne kreve prisavslag 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 står i dette tilfellet påstand mot påstand om klage ble tatt opp med Ving eller ikke. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mer sannsynlig at klager tok opp problemet med Ving enn at han ikke gjorde det.

Nemnda finner følgelig ikke sannsynlighetsovervekt for at Ving fikk anledning til å avhjelpe eventuelle mangler. Manglene 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

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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.*