

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, hotell Princess Mogan, 26. desember 2010 - 2. januar 2011.  
Krav om prisavslag grunnet feil informasjon hotellets beliggenhet og antall etasjer.

### Dato

..

### Saksnummer

43/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 14.016 pr par

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, hotell Princess Mogan, 26. desember 2010 - 2. januar 2011. Krav om prisavslag grunnet feil informasjon hotellets beliggenhet og antall etasjer.

### Klager har i det vesentlige anført:

Det ble opplyst per telefon, og det fremgikk av Star Tours hjemmeside, at hotellet har tre etasjer, noe som var veldig viktig for klagerne, da en i reisefølget har heisfobi og klager hadde bestilt rullestol på Gardermoen.

Ved ankomst viste det seg at hotellet har 20 etasjer. Klagerne hadde fått leiligheter helt på toppen. Dersom klagerne hadde fått vite om dette på forhånd, hadde de ikke reist.

Heisene stod dessuten flere ganger, og den ene heisen på ene siden av hotellet stod hele uken klagerne var der. Dermed måtte klagerne gå en lang omvei for å komme til heisene på den andre siden av hotellet. Klagerne gruet seg for hver gang de måtte ned i resepsjonen. Buffet-rommet var to etasjer nedenfor der igjen, altså 22 etasjer fra klagernes rom.

I beskrivelsen på nettet stod det også at hotellet ligger nær det meste.

Det var ikke riktig. Klagerne ble avhengig av taxi. Det står at det er 1 km til stranden, men det står ikke at det ikke finnes restauranter for andre enn de som bor på hotellene i området.

Klagerne tok ikke kontakt med Star Tour på reisemålet. De tok derimot kontakt med hotellresepsjonen som sa at hotellet var fullbooket og at bytting var umulig.

Da klagerne bestilte reisen kom det tydelig frem at Princess Morgan var det eneste Star Tour kunne tilby. Av denne grunn så ikke klagerne noen grunn til å kontakte Star Tour på reisemålet.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagers brev.

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

Star Tour er enige i at Star Tours beskrivelse av Mogan Princess er mangelfull.

Star Tour har tilbudt et reisegavekort til hvert par til en verdi av kr 3.400 per person, alternativt et prisavslag på kr 1.200 per person.

Kundene har ikke tatt kontakt med Star Tours representanter på reisemålet.

Star Tour fikk således ikke anledning til å tilby kundene bytte av leilighet internt på reisemålet eller finne en annen innkvartering til kundene.

### **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.

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 eventuelle avvik fra det avtalte. Mangler gir da ikke rett til prisavslag. Til klagers anførsler bemerker nemnda at en ikke kan se bort fra at Star Tour ville kunne kommet til en løsning om intern flytting i hotellet. For så vidt angår andre hotell, kunne forholdene ha endret seg etter at klagerne bestilte reisen.

Nemnda finner på denne bakgrunn ikke å anbefale prisavslag/kompensasjon ut over det Star Tour har tilbudt.

### **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

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*