

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klagen gjelder feil leilighet og manglende rengjøring, Søndervig, Danmark.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

231/12

### Tjenesteyter

Colorline

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Colorline

### Antall reisende: 3+3

### Reisens pris: 9.719

### Saken gjelder:

Klagen gjelder feil leilighet og manglende rengjøring, Søndervig, Danmark.

**Klager anfører at da de ankom, fikk de en leilighet med ett bad, men de hadde bestilt med to bad. Resepsjonen sa at de aldri hadde hatt leiligheter med to bad.**

Leiligheten var også alt annet enn ren, men i mellomtiden hadde resepsjonen stengt og de fikk ikke klaget på dette før neste dag. Ved å ringe Colorlines telefon fikk de bare beskjed om å leie en annen leilighet. De begynte i stedet å vaske etter å ha kjøpt inn rengjøringsmidler. Madrassene var også ufysiske. Neste dag ble de tilbudt en annen leilighet, som tross alt var renere, men ikke slik de hadde blitt forspeilet av Colorline. De krever minimum kr.4.500,-.

**Colorline har beklaget at en systemfeil hadde gjort det mulig å booke leilighet som ikke fantes på det aktuelle stedet. Som kompensasjon har de refundert kr.2.500,-. Når det gjelder manglende rengjøring, tilbys ikke noe fordi klager godtok tilbudet om ny leilighet dagen etter.**

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Det fremgår av billetten at klager hadde bestilt leilighet med to bad.

Hun fikk leilighet med bare ett bad, og har dermed krav på prisavslag fordi det foreligger en mangel i forhold til det avtalte. Reklamasjonsnemnda finner at kr.2.500,- i prisavslag for dette er passende, men finner at det i tillegg bør gis kr.500,- fordi klager ble tilvist en ikke rengjort leiligheten første natten.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et samlet prisavslag på kr.3.000,- (inkludert kr.2.500,- som er refundert).

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*