

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder utilfredsstillende a/c anlegg, Izmir, Tyrkia.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

212/12

### Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Nazar Nordic AB

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: 28.210

### Saken gjelder:

Saken gjelder utilfredsstillende a/c anlegg, Izmir, Tyrkia.

**Klager anfører at rommet manglet a/c som fungerte. På det meste var det 29 grader på rommet om kvelden og de fleste dagene var det over 25 grader.**

Etter henvendelse til resepsjonen var alt i orden den 29. mai, men dagen etter var det som før. Da fikk de opplyst at a/c var på fra kl 0600-0800, 1400-1600 og 2300 - 0100. De henvendte seg til Nazars representant, som bare svarte at anlegget var sentralstyrt og hadde ingen forståelse for at det ikke var levelig på rommet med en liten baby i slike temperaturer. Etter dette ga de opp - også fordi klager og samboer ble matforgiftet. Dagen før hjemreise fikk de opplyst av en annen Nazar representant at hotellet nå hadde opplyst at årsaken til problemet var at en generator i anlegget var ødelagt. Klager anfører også at badet ikke hadde 5\* hotell standard. Han krever 50 % av reisens pris refundert.

**Nazar har henvist til at a/c-anlegg på mange hoteller er sentralstyrt og at det ofte bare er på noen timer i døgnet. Det er heller ikke på når man forlater rommet og tar ut nøkkelt kortet fra holderen som regulerer elektrisiteten. I dette tilfelle var a/c på 6 t i døgnet. Antall timer er bl.a avhengig av utetemperatur. Hotellet har opplyst at i det aktuelle tidsrom var ca. 23 grader den minimumstemperatur man kunne få på rommet, hvilket var 10-15 grader under utetemperaturen i solen. Det har ikke vært andre klager**

**på a/c fra denne perioden. Når det gjelder klagen på badets standard, tok ikke klageren dette opp med Nazars guide.**

Nazar avviser at klagers sykdom skyldes forhold på hotellet.

**Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når 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 etter at kunden har meldt fra til turoperatør.

Opplysninger på nettet eller i kataloger og lignende inngår som en del av avtalen. Når det i en hotellomtale er opplyst at det er a/c på rommet, vil det i utgangspunktet være en mangel hvis det ikke er a/c eller den ikke virker normalt.

I dette tilfelle var det a/c som virket, men i et begrenset antall timer i døgnet.

Dette er det gitt opplysninger om under avsnittet «Luftkondisjonering» på Nazars hjemmesider:

«På hoteller hvor luftkondisjonering er sentralstyrt er den aktiv til bestemte tider av døgnet. Tidene kan også avhenge av vær og utetemperatur.

På de fleste av våre hoteller aktiveres strømmen på hotellrommet av nøkkelbrikken. Og luftkondisjoneringen vil dermed være avslått når man ikke befinner seg på rommet/leiligheten».

I dette tilfelle hadde hotellet et sentralstyrt a/c anlegg som var satt på 2 t om morgen, 2 t midt på dagen og 2 t omkring midnatt. Reklamasjonsnemnda er delt i den oppfatning at dette ikke utgjør en mangel ved reisen i pakkereiselovens forstand da det ligger innenfor det kunden må forvente.

Når det gjelder standarden på badet, er det ikke sannsynliggjort at den var slik at det foreligger en mangel. Reklamasjonsnemnda har ikke forstått klager slik at det anføres at sykdommen skyldes forhold på hotellet, og det foreligger heller ikke opplysninger som sannsynliggjør det.

**Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat enn Flertallet hva gjelder airconditionanlegget. Selv om det er inntatt et generelt forbehold på arrangørs hjemmeside om at anlegget er sentralstyrt og kun aktiv til bestemte tider av døgnet, må det etter mindretallets vurdering kunne forventes at airconditionanlegget fungerer tilfredsstillende på et 5- stjerners hotell.**

På bakgrunn av klagers dokumentasjon av romtemperatur, samt opplysninger fra arrangør om at anlegget kun var funksjonelt på visse tider av døgnet, finner mindretallet at luftkondisjoneringen avvek fra det klager hadde grunn til å forvente. Mindretallet finner etter dette at det forelå en mangel ved reisen.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Christine Tang, Detur 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.*