

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Amsterdam 14. - 18. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

### Dato

..

### Saksnummer

135/10

### Tjenesteyter

Via Travel

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Via Travel

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr 6.400

### Saken gjelder:

Reise til Amsterdam 14. - 18. februar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfullt hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte et trippelrom på hotell Thorbecke. Ved ankomst fikk de tildelt rom i bygningen ved siden av rett over en bar. Rommet lå rett ved siden av et lagerrom som tilhørte baren. Klagerne ble sterkt sjenert av støy.

Sengene i rommet var helt forferdelige. Rommet hadde også en rekke andre mangler.

Klager kontaktet hotellet og Via travel i Norge.

Hotellet tilbød klager et nytt rom etter en natt. Problemet var at det på dette værelset var blitt røkt sigaretter. Det luktet voldsomt av røk, og klager kunne ikke bo der.

Klager fikk ikke annet tilbud. Han krever prisavslag på 30 %.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Via Travel har i det vesentlige anført:

Som det fremgår av hotellbeskrivelsen fra reservasjonssidene, så er hotellet tydelig merket som et 2 stjerners hotell, og i beskrivelsen står det «ligger i det største nattelivsområdet av Amsterdam sentrum». Man bør da forstå at man kan risikere litt støy.

Hotellet tilbød klager å bytte rom. Han avslo dette, og bestemte seg for å bli boende i det samme rommet.

Via Travel har tilbudt klager en refusjon på DKK 480, noe som tilsvarer prisen for en natt på hotellet.

### **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.

Klager hadde valgt et tostjerners hotell « i hjertet av Amsterdams natteliv».

Han måtte således være forberedt på et hotell av enkel standard.

Han måtte videre være forberedt på å kunne bli sjenert av støy fra nattelivet.

Klager har gitt en detaljert beskrivelse av det tildelte værelset, herunder dets beliggenhet i nabobygget. Via Travel har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er enig med klager i at det tildelte rom var mangelfullt.

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.

Dersom den reisende avviser et tilfredsstillende forslag til avhjelp, vil han ikke ha krav på prisavslag i ettertid.

Klager ble tilbudt et annet rom. Nemnda legger til grunn at dette rommet i utgangspunktet var tilfredsstillende, men at klager avslo tilbudet da det luktet sterk sigarettøk i rommet. Klager hadde imidlertid ikke avtale om et ikke-røker rom og måtte således etter nemndas vurdering være forberedt på å kunne få et rom som var benyttet av røkere. Nemnda er av denne grunn av den oppfatning at klager ved å avslå å bytte rom, har avskåret seg retten til prisavslag for den resterende del av oppholdet.

Klager har rett til prisavslag for å ha bodd på et mangelfullt rom frem til tilbudet om avhjelp. Via Travel har for dette tilbudt et prisavslag på DKK 480.

Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

### **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

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*