# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Lanzarote, Blue Village Flamingo Bech Resort, 21. desember 2009 - 4. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangler ved leiligheten m.v.

#### **Dato**

15.06.2010

#### Saksnummer

17/10

# **Tjenesteyter**

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS** 

**Antall reisende: 3** 

Reisens pris: 27.141

#### Saken gjelder:

Reise til Lanzarote, Blue Village Flamingo Bech Resort, 21. desember 2009 - 4. januar 2010. Krav om prisavslag grunnet mangler ved leiligheten m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt leilighet. De ble innkvartert i en bungalow.

Elektrisiteten i bungalowen gikk med jevne mellomrom.

Dette ble påpekt overfor Star Tour etter fire dager.

Madrassene i sengene på soverommet var så dårlige at de burde ha blitt skiftet.

Klagerne sa fra til reiselederne på Playa Flamingo at de ikke var tilfreds med bungalowen. Det var ikke bare det at de ønsket å komme nærmere bamseklubben.

Klagerne hadde kjøpt halvpensjon. Det stod på Star Tours hjemmeside at jule- og nyttårsmiddagen fulgte med når man hadde all inclusive. På hotellet fikk klagerne beskjed om at de måtte betale et tillegg for å spise nyttårsmiddag.

Klagerne bestemte seg da for å spise på et annet sted nyttårsaften.

Klagerne spurte også i resepsjonen om det var mulig å delta på showet, noe det ikke var da alle bordene var dekket til de som spiste på hotellet. Star Tour har tilbudt en kompensasjon i form av gavekort på 2.000 kroner.

Klagerne er ikke tilfreds med dette for en tur som ikke ble så koselig for dem da de til stadighet måtte klage og fordi de ikke fikk være med på nyttårsfeiringen der nede.

# Star Tour har i det vesentlige anført:

Det fremgår på Star Tours hjemmesider at noen av leilighetene ligger i 1-etasjes rekkehus. Kunden fikk leilighet i et slikt hus. De har ikke fått feil leilighetstype.

Star Tours kunder har mulighet til å forhåndsbestille halvpensjon gjennom Star Tour, til en fastsatt pris som også omfatter jule- og nyttårsmiddag.

Dette tillegget fremgår da av billetten og inngår i pakkereisen.

I dette tilfellet har kunden ikke bestilt halvpensjon eller andre måltider gjennom

Star Tour. Dersom de har bestilt halvpensjon direkte fra hotellet etter ankomst kan det være andre regler som gjelder.

I følge rapporten fra reisemålet ble problemene med elektrisiteten rapportert til

Star Tours reiseledere den 1. januar 2010. Problemet ble da rettet samme dag.

Det fremgår av viktig å vite i katalog og på Star Tours hjemmesider at sengene, ordinære som ekstraordinære, kan være mykere eller hardere enn vi er vant til her hjemme. Klagerne ble ikke tilbudt nye/andre madrasser, men de kunne få ulltepper til legge under lakenene.

Klagerne ønsket å flytte til en leilighet nærmere bamseklubben.

Da hotellet var fullt var ikke det mulig.

#### 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.

Klagerne hadde bestilt en 2-roms leilighet for 2 personer med 2 ekstrasenger.

Leiligheten skulle ha begrenset havutsikt og markterrasse.

Det fremgår av Star Tours informasjon at noen 2-roms leiligheter ligger i 1-etasjes rekkehus. Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne fikk leilighet i henhold til det avtalte.

Klagerne har påpekt en del mangler ved den tildelte leilighet.

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. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at sengene var dårligere enn det klagerne måtte kunne forvente ut fra Star Tours informasjon.

Vedrørende øvrige mangler legger nemnda til grunn at disse manglene ble rettet innen rimelig tid etter at de ble påpekt overfor Star Tour.

Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

Klagerne hadde ikke bestilt halvpensjon gjennom Star Tour.

Halvpensjonen er følgelig ikke en del av pakkereisen klager har kjøpt av Star Tour. Star Tour kan ikke være ansvarlig for eventuelle feil med halvpensjon tilbudet klager kjøpte fra hotellet.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

# Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

# Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.