

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Tur til Tyrkia, Side, hotell Pegasus World, 20. - 27. juli 2010.
Krav om prisavslag grunnet mangelfull luftkondisjonering.

Dato

..

Saksnummer

200/10

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Nazar Nordic AB

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 19.740

Saken gjelder:

Tur til Tyrkia, Side, hotell Pegasus World, 20. - 27. juli 2010. Krav om prisavslag grunnet mangelfull luftkondisjonering.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Rommet og hotellet er fremstilt som et 5-stjerners hotell og har følgelig pris deretter. Rommet klagerne bestilte var oppgitt som en «deluxe-vip-suite». Det hører ikke hjemme å selge et rom med den faktiske standarden under et slikt navn, da klagerne hadde ønsket et snev av luksus denne ferien. Problemet var at klagerne hadde store problemer med varme på soverommet. Air Condition-anlegget leverte ikke kald luft på noe tidspunkt. Ved flere anledninger henvende klagerne seg både til Nazar og hotellet. Ingenting skjedde, og dermed ble ferien ødelagt.

Nazar har ikke avgitt uttalelse til nemnda.

Til klager har Nazar i det vesentlige anført:

Luftkondisjoneringen på Pegasus World er sentralstyrt, hvilket innebærer at den er i gang bare visse timer av døgnet, og at samtlige rom kjøles med samme effekt.

Med dette følger at et rom som ligger i solen oftest tar lengre tid å kjøle ned enn rom som ligger på skyggesiden. Nazar har ikke tidligere hatt klager på dette rommet.

Nemnda bemerkar:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er opprettet etter avtale mellom Norsk ReiselivsForum og Forbrukerrådet.

I henhold til nemndsavtalen pkt 6 skal partene gis anledning til å uttale seg før nemnda behandler saken. Dersom en part unnlater å komme med uttalelse til nemnda, kan nemnda treffe vedtak på grunnlag av de opplysninger som er fremkommet tidligere i saken.

Nazar har ikke avgitt uttalelse til nemnda. Nemnda finner å behandle saken på bakgrunn av de foreliggende opplysninger samt informasjon på Nazars hjemmeside.

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.

Partene er uenige i om airconditionen på klagerens rom fungerte etter forutsetningene eller ikke. Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger mest sannsynlig at airconditionen ikke fungerte tilfredsstillende.

Nemnda viser til klagerens opplysninger. Selv om rommet ligger på hotellets solside, må man kunne forvente at airconditionanlegget fungerer tilfredsstillende.

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.

Mangelen ble i dette tilfellet ikke avhjulpet, og nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.500.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet

Astrid Solgård, Apollo Reiser AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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.