

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder mangler ved leiligheten på reisemålet og trekk fra flyets nødutgang under hjemreisen.

### Dato

..

### Saksnummer

16/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Reisemål: Gran Canaria**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 5.690,-**

**Tidsrom: 030114 - 100114**

### Saken gjelder:

Saken gjelder mangler ved leiligheten på reisemålet og trekk fra flyets nødutgang under hjemreisen.

**Klageren anfører at den leiligheten hun hadde på Mayfair hotell var i dårlig stand. Sofaen i stuen var ikke i orden. På badet var det en stygg hylle. Ellers var det mye fukt og råteskader. Leiligheten var kald og rå, og den siste dagen luktet det kloakk.**

På hjemreise ble klageren sittende ved nødutgangen. Hun var godt kledd og fikk utdelt et pledd av flyverten. Likevel fikk hun pustevansker og smerter i halsen samt verking i ørene. Dagen etter hjemkomst tok hun kontakt med legevakten.

Det viste seg at hun hadde pådratt seg en kraftig infeksjon. Hun har siden vært syk.

Klager ønsker med dette en refusjon.

**Ving Norge AS viser til at dersom det er mangler ved innkvarteringen må kunden informere den stedlige representanten slik at reisearrangøren får mulighet til å løse problemet. Kunden har imidlertid kun kontaktet hotellets resepsjon om enkelte**

**mangler, som hotellet straks rettet opp. Det gjaldt en plate ved håndvasken på badet og en feil ved døren i dusjkabinettet.**

Ving Norge beklager at klageren frøs på flyet under hjemreisen. Ving Norge har ikke fått henvendelse fra andre passasjerer om lav temperatur i flyet. Sykdom under reisen er en forsikringssak som må tas opp med forsikringsselskapet.

#### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda legger til grunn at de feilene ved leiligheten som klageren tok direkte opp med hotellet ble løst. Øvrige feil som i ettertid er påberopt ble ikke tatt opp før etter hjemkomst. Turarrangøren ble følgelig ikke gitt noen mulighet til å avhjelpe manglene. Nemnda kan da ikke se at det foreligger noe grunnlag for å kreve prisavslag.

Når det gjelder sykdommen som oppsto etter hjemkomst, er det vanskelig for nemnda å vite hva som forårsaket den. Det tas til etterretning at plasseringen ved en nødutgang på flyreisen hjem opplevdes som trekkfull. Det er opplyst at flyverten delte ut pledd etter å ha blitt gjort oppmerksom på at klageren frøs. Utgifter til sykdom i forbindelse med reise erstattes vanligvis under reiseforsikringen.

Nemnda kan etter dette ikke se at det er grunnlag for å kreve noen kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon. Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, John-Greger Thorsen, Solia AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

*opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*