

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Tyrkia, Marmaris, Hermes Hotell, 17. - 24. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

178/10

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: kr.6 471

### Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Marmaris, Hermes Hotell, 17. - 24. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Solfaktor presenterer hotellet som et trestjerners hotell med aircondition.

Det stemmer ikke. Hotellet holder ikke mer enn en-stjerners standard, og det var ikke aircondition. Klagerne betalte for aircondition direkte til hotellet.

Det var flere andre mangler ved rommet.

Ferien ble ødelagt. Klagerne krever refusjon av reisens pris.

### Solfaktorpluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor beklager at klager ikke var fornøyd med hotellet.

Hotellet er et av selskapets fem mest bestilte hotell i Marmaris, og Solfaktor har ikke tidligere hatt klager på dette.

Solfaktor ble ikke kontaktet av klager under oppholdet. Solfaktor hadde gjerne vært behjelpelig med hotellbytte om klagerne hadde kontaktet dem.

Solfaktor har erstattet utgiftene klager betalte til hotellet for aircondition.

### **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.

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. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er uklart om klager tok manglene opp med hotellet.

Klagerne tok ikke manglene opp med Solfaktor / Sunhotels.

Solfaktor fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe eventuelle mangler.

Eventuelle mangler gir da ikke rett til prisavslag.

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

### **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

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol AS.

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