

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Uspesifisert reise til Gran Canaria, 3. - 17. mars 2010. Krav om refusjon av utgifter til hotell m.v. grunnet hotellets beliggenhet.

### Dato

..

### Saksnummer

63/10

### Tjenesteyter

Ving

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Ving

### Antall personer: 2

### Reisens pris: kr 8.990

### Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Gran Canaria, 3. - 17. mars 2010. Krav om refusjon av utgifter til hotell m.v. grunnet hotellets beliggenhet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen gjorde klagerne det klart at de ønsket å være i området

Puerto Rico - Arguineguin. De måtte betale kr 1.000 ekstra for å være sikker på å få et bosted på søndre del av øyen. Klagerne godtok dette. Det Ving ikke fortalte om var at man må regne hele området sør for flyplassen for «sør».

Klagerne ble plassert på Colorado Golf. Vanntrykket i leiligheten var dårlig,

Baderoms døren var vanskelig å lukke, det var plast under lakenet i sengen m.v.

Klagerne ble ikke tilbudt en annen leilighet på Colorado Golf.

Klagerne brukte hele første dagen til å få tak i et annet bosted.

De greide det, men det kostet. Klagerne krever derfor tilbake boutgiftene med kr 3.200 med tillegg for reise og andre utlegg i forbindelse med flyttingen kr 1.000 + å få tilbakebetalt tillegg for å bo i sør med kr 1.000. Totalt kr 5.200.

### Ving har i det vesentlige anført:

Vings uspesifiserte gjester kan bli plassert på alle reisemål på Gran Canaria, men har man bestilt på sørsiden så vil man bli plassert fra Bahia Feliz til Mogan.

Det var helt i overensstemmelse med Vings regler å bli plassert på Colorado Golf i Maspalomas. De fleste av Vings gjester på uspesifiserte reiser har ønske om innkvartering nettopp i området Playa del Ingles, Maspalomas.

Ving beklager at dusjen ikke fungerte tilfredsstillende. I følge hotellet kunne de tilby klagerne en annen bungalow, noe klagerne ikke hadde ønsket.

Klagerne valgte å flytte på egenhånd. Ving kan ikke dekke utgiftene med dette.

### **Nemnda bemerker:**

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

Klagerne hadde bestilt en uspesifisert reise til Gran Canaria Syd. Nemnda legger etter de foreliggende opplysninger til grunn at det ikke fremkommer av Vings informasjonsmateriale hva som menes med Gran Canaria «Syd».

En naturlig språkforståelse tilsier at det er på den sydlige del av øya.

Klagerne fikk hotell i Maspalomas. Nemnda er enig med Ving i at dette må anses for å være syd på øya. Klagerne fikk således innkvartering i henhold til det avtalte.

Nemnda legger til grunn at det var svært lavt vanntrykk i den tildelte leiligheten samt at baderoms døren var vanskelig å lukke. Dette anses som mangler.

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 med turarrangør på reisemålet, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne tok problemene opp med hotellet. Klagerne tok ikke problemene opp med Ving. Ving fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen.

Mangelen gir da ikke rett til prisavslag.

Klagerne valgte å bytte hotell uten å ta problemene opp med Ving.

Klagerne må selv bære utgiftene forbundet med dette, og nemnda finner 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

Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS

Helga Hermansen, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne-Haugen-Flermoe, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Helga Hermansen, 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.*