

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Kreta, Agia Marina, hotell Apladas, 27. juni - 11. juli 2009. Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved hotellet.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

212/09

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 21.166

### Saken gjelder:

Reise til Kreta, Agia Marina, hotell Apladas, 27. juni - 11. juli 2009.

Krav om prisavslag grunnet diverse mangler ved hotellet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Leiligheten klagerne fikk tildelt var veldig enkel og tilsvarte ikke 3+ men heller to stjerner. Badet var lite, dusjen kunne ikke festes på veggen, sisternen på toalettet fungerte ikke m.v. Klagerne ga beskjed til resepsjonen dagen etter, og de ordnet sisternen dagen etter. Den fungerte bare noen dager.

Noen av hånddukene var grå og utslitte og hadde huller. Kjøkkenet manglet Brødrister og kaffetrakter.

Verandadøren kunne ikke låses. Klagerne ga beskjed i resepsjonen, men døren ble ikke reparert før etter tre dager.

Airconditionen røk tidlig i den første uken. Det tok ett døgn før den ble reparert.

Klagerne var flere ganger i kontakt med Star Tour. Klagerne ønsket nytt hotell.

Klagerne fikk tidlig i første uken tilbud om å flytte til Lito Beach, Gerani.

Klagerne ønsket det, men tilbudet falt bort. Star Tour fant ikke frem til andre aktuelle alternativer.

Klagerne krever prisavslag på kr 4.000 med tillegg av en kompensasjon på kr 350.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

**Star Tour har ikke kommentert klagen ut over å henvise til at de mener at klagen er for sent fremsatt.**

#### **Nemnda bemerker:**

Den reisende plikter å gi arrangøren beskjed innen rimelig tid dersom han oppdager en mangel. Oppdages mangelen på stedet, må kunden så vidt mulig reklamere på stedet. Uansett må klage være fremsatt til arrangøren eller reisebyrå hvor reisen er kjøpt, senest fire uker etter reisens avslutning, med mindre særlige grunner gjør det rimelig å forlenge klagefristen.

Klager hevder at han har klaget i tide, jf mail av 14. juli 2009 og brev av 17. juli 2009. Star Tour opplyser at de først mottok klagers henvendelse den 4. september 2009. Nemnda er av den oppfatning at klager hadde grunn til å gå ut fra at Star Tour hadde mottatt klagen på et tidlig tidspunkt og finner å behandle den.

Star Tour er ved mail fra nemnda av 8. februar 2010 gitt anledning til å uttale seg til realiteten i saken. Svar er ikke innkommet. Nemnda treffer etter dette avgjørelse på bakgrunn av de opplysninger som foreligger i saken, jf nemndsavtalens pkt 6.

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.

Klassifisering av et hotellanlegg foretas av turarrangør etter en sammenligning mellom hotellene på reisemålet. Ved klassifiseringen foretas en helhetsvurdering av anlegget, dets beliggenhet, fasiliteter, rommenes beskaftenhet m.v.

Det er ikke uvanlig at turarrangørs klassifisering avviker fra stedets offisielle klassifisering. Dette skyldes at vurderingskriteriene ofte er forskjellige.

Nemnda har ikke eget kjennskap til hotell Apladas. Ut fra de foreliggende opplysninger har nemnda imidlertid ingen innvendinger til gitt klassifisering.

Det fremgår ikke av informasjonen om hotellet at hotellet at rommene har brødrister, kaffetrakter og stikkontakt på badet. Det var følgelig ikke noe avvik fra det avtalte at klagerens rom ikke hadde dette.

Låsen på balkongdøren var ødelagt. Det tok tre dager å få reparert denne.

Etter nemndas vurdering burde døren ha blitt reparert tidligere.

Airconditionen ble utbedret etter ett døgn. Det må anses for å være innen rimelig tid.

Sisternen ble også reparert innen rimelig tid, men gikk i stykker igjen.

Nemnda antar at klager tok dette opp med hotellet/Star Tour.

Det er uklart om sisternen ble utbedret på nytt.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 1.000 for den ødelagte balkongdøren.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klager gis et prisavslag på kr 1.000.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*