

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelde manglende air condition og wifi, Gran Canaria.

### Dato

10.06.2014

### Saksnummer

184/13P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 25.474,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelde manglende air condition og wifi, Gran Canaria.

### Klageren anfører at det var flere forhold som ikke var som det skulle.

Det største problemet var at a/c anlegget ikke fungerte. Sengene var steinharde og datteren på 16 år som var 174 cm lang, fikk en sofa i stuen som var 175 cm.

Det skulle være wifi på hotellet, men den fungerte ikke. De ba hotellverten om råd uten at noe skjedde. De tok forholdene opp med Star Tour også uten at noe skjedde. De bestemte seg derfor for å reise hjem. Da fikk de tilbud om å flytte mot å betale flyttegebyr - noe de ikke ville. Da Star Tour ikke hadde ledige plasser på fly hjem, kjøpte de billetter et annet sted for kr.10.300,-.

Tilsammen har ferien kostet ca. kr.40.000,- for 2 dager.

**Star Tour har vist til rapport fra den stedlige representant som har opplyst at hotellet hadde blitt kontaktet om a/c som ikke virket. Hotellet har opplyst at en hotellansatt ble med gjesten til rommet for å vise hvordan a/c og fjernkontrollen virket.**

Det var ikke noe galt med anlegget. Når det gjelder wifi, har Star Tour ikke mottatt klage fra kunden på dette. Ekstrasengen er 180 cm lang - noe kortere enn ordinære senger. Gjesten ble også tilbudt 3 ekstra madrasser.

Star Tour har aldri mottatt klager på dette hotellet tidligere - det er et av deres hoteller som best likt. Da gjesten allerede dagen etter ankomst hadde snakket med Star Tours guide om å få billetter for å reise hjem, hadde han nevnt noe om «family cruises». Star Tour har tilbudt kr.2.000,- i kompensasjon.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om manglene.

Hvis manglene er vesentlige og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og kreve det betalte tilbakebetalt.

Klageren her hadde bestilt et 14-dagers opphold for tre personer for ca. kr.25.000,-. De ankom hotellet 8. juli og bestemte seg dagen etter for å reise hjem - noe de gjorde den 10. juli etter å ha kjøpt hjemreisebilletter for ca. kr.10.000,-.

Angivelig på grunn av ikke-fungerende a/c og wifi og kort ekstraseng.

Klageren har ikke fremsatt et bestemt krav utover å ha påpekt at hele reise har kostet over kr.40.000,- for 2 dager. Nemnda forstår det slik at klageren i realiteten har hevet avtalen og krever reisens pris og sine utlegg dekket.

Som nevnt foran kan en avtale om pakkereise heves dersom det foreligger vesentlige mangler og reisens formål av den grunn blir vesentlig forfeilet.

Slike vesentlige mangler foreligger ikke her. Nemnda må også legge til grunn at problemet med a/c anlegget ikke ble tatt opp med Star Tour og at det heller ikke var noe galt med anlegget. Ekstrasengen hadde normal lengde. Nemnda finner dermed ikke grunnlag for noen kompensasjon utover det som er tilbudt av Star Tour.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale ytterligere kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Eva Pettersen, Ving Norge 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.*