

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reiset til Thailand, Krabi, Ayodhaya Resort & Spa, 6. - 21. Februar 2011. Krav om prisavslag grunnet mangler med treningsrommet m.v.

### Dato

09.11.2011

### Saksnummer

115/11

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: kr.57.000**

### Saken gjelder:

Reiset til Thailand, Krabi, Ayodhaya Resort & Spa, 6. - 21. Februar 2011.

Krav om prisavslag grunnet mangler med treningsrommet m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Treningsrommet på hotellet svarte ikke til de forventninger klagerne hadde til et treningsrom på et Spa hotell. Rommet er på ca. 8 m<sup>2</sup>, med fire apparater som var til dels slitt og til dels ødelagt. Airconditionanlegget kjølte ikke.

Forholdene ble påpekt flere ganger overfor hotellet og Star Tour uten at det hjalp.

Grunnen til at klagerne valgte dette hotellet var nettopp på grunn av treningsmulighetene. Ferien ble ikke som forventet.

Klager krever et prisavslag på 15 %

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Det fremgår av hotellpresentasjonen at hotellet ikke har helsestudio, men at det har trimrom. Star Tour har ikke opplyst noe om trimrommets størrelse eller antall apparater.

Star Tours guider og hotellets representanter kan ikke se at det var noe i veien med trimrommet, bortsett fra at båndet på tredemølla var litt slitt. Star Tour tror kundene har hatt

for store forventinger til utvalget av apparater på trimrommet, og de burde ha bestilt et hotell med helsestudio, ikke trimrom.

Star Tour har tilbudt et prisavslag på kr 2.000, alternativt et reisegavekort på kr 4.000. Kunden har foreløpig akseptert tilbudet om reisegavekort på kr 4.000, men ønsker at saken skal behandles i nemnda.

### **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.

Det fremkommer av hotellbeskrivelsen at hotellet har treningsrom.

Det er ikke gitt noen nærmere opplysninger om dette mht. størrelse, utstyr m.v.

Klager har opplyst at treningsrommet er på ca. 8 m<sup>2</sup> med fire apparater.

Star Tour har ikke bestridt dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn. Nemnda er av den oppfatning at man på et spa hotell med 148 rom måtte kunne forvente et større og bedre utstyrt treningsrom når treningsrom først omtales i hotellteksten.

Det er enighet om at tredemøllen var slitt. For øvrig er partene uenige om tilstanden på apparatene.

Nemnda er av den oppfatning at treningsrommet må anses som en mangel ved reisen, og at klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag. Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 5.000. Prisavslaget kommer i stedet for gavekortet som bør returneres.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 5.000 kroner mot at gavekortet returneres.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann. Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet. Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet. Vigdis Fiske, Amisol AS. Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*