

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort & Spa Princeca 14. - 22. juni 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfull aircondition.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

171/11

### Tjenesteyter

Ving

### Klager: X

### Turarrangør: Ving

### Antall reisende: 4

### Reisens pris: kr 22.750

### Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, Sunwing Resort & Spa Princeca 14. - 22. juni 2011.

Krav om prisavslag grunnet mangelfull aircondition.

### Klager har i det vesentlige anført:

Airconditionen på klagernes rom fungerte ikke. Den fungerte bare som en vifte, det vil si den bråkte og lagde masse støy, men det kom ikke noe ny luft ut.

Klagerne fikk bytte rom etter tre dager. Det nye rommet vendte samme vei som det gamle. Her fungerte airconditionanlegget som det skal gjøre.

Luften var helt annerledes, den var sval.

Avreisedagen fikk klagerne et rom å skifte på. Dette rommet lå i samme etasje som de to andre rommene, men vendte ut mot sjøen. Dvs. at når klagerne skulle dusje der på ettermiddagen stod solen inn på rommet. Til tross for dette var det også på dette rommet svalt og kjølig, og airconditionen fungerte akkurat som på det nye rommet klagerne fikk.

Klagerne bodde 40 % av oppholdet i en leilighet med airconditionanlegg som ikke fungerte. Dette gikk sterkt ut over nattesøvn og utbytte av ferien. Ving har tilbudt et prisavslag på kr 1.000. Klagerne mener dette er for lite.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Anlegget fungerte, men temperaturen lot seg ikke stille ned til et nivå som gjestene fant tilfredsstillende. Ving viser til rapport fra hotellet.

Ving har gjort gjestene oppmerksom på de anbefalinger som er gitt av lokale myndigheter på øya der hotellene oppfordres til ikke å stille temperaturen lavere enn 22-24 grader.

### **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 står påstand mot påstand om airconditionanlegget på det første rommet virket eller ikke. Klager har gitt en nærmere beskrivelse av sin opplevelse av dette anlegget i forhold til det rommet de flytte til og det rommet de besøkte avreisedagen.

Ving har ikke kommentert disse opplysninger. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger sannsynlig at det var mangelfull kjøling/lufting på det første rommet enn at det ikke var det. Nemnda legger avgjørende vekt på klagers beskrivelse av de øvrige rom.

Den første leilighet klagerne fikk tildelt var således mangelfull. 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.

Mangelen ble først avhjulpet etter tre dager. Dette var for sent, og klagerne har rett til et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et samlet prisavslag på kr 2.000.

Til fradrag går kr 1.000 dersom det er utbetalt.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2. 000.

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

Hanne Åsell, Star Tour AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol AS, Hanne Åsell, 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.*