

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. luftkondisjonering som ikke fungerte.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

179/15P

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. luftkondisjonering som ikke fungerte.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for 2 voksne og 2 barn (ett under to år) med innkvartering i dobbeltrom med 1 ekstraseng på Seven Seas i Side, Tyrkia i perioden - 16.05.15 - 23.05.05.

Luftkondisjoneringen på rommet fungerte ikke, selv om den blåste kaldt. Klager og hans familie sov dårlig hver natt og sønnen på 4 mnd slet med å sove og var våken fra kl. 04.00 på morgenen.

Klager gav beskjed i resepsjonen 4 ganger i løpet av uken, men forholdene bedret seg ikke.

Klager har nevnt at det ikke var rent på rommet ved ankomst og at de ikke fikk dyne til sønnen på 4 mnd. den kvelden de ankom hotellet, men slikt kan skje og dette klager de heller ikke på. Men å få hele uken ødelagt pga dårlig aircondition er utrolig kjedelig. Star Tours guider ble først gjort oppmerksom på problemet med luftkondisjoneringen den 21. mai. Da hadde klager allerede vært i resepsjonen flere ganger og klaget på dette.

Klager krever et prisavslag på kr 4.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours tilbud og prisavslag er gitt med utgangspunkt i tidspunktet da Star Tour fikk vite om at luftkondisjoneringen ikke fungerte, den 21.05.15, to dager før hjemreisen den 23.05.15. Star Tour viser til loggføringen fra reisemålet, og «Viktig informasjon» i kundens billett og «Er det noe du ikke er fornøyd med?». Star Tour understreker at det ikke er noen tvil om at det har vært feil på luftkondisjoneringen, men at det er uenighet om størrelsen på prisavslaget.

Av tidligere korrespondanse med klager har det ikke fremkommet at klager var misfornøyd med rengjøringen av rommet. Star Tour finner heller ingen informasjon om dette i klagers henvendelse i til nemnda. Star Tour går derfor ut fra at dette er en skrivefeil.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på kr 1.000 eller et gavekort på kr 1.300. Klager har valgt å få kr 1.000 overført til konto.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Her er partene enige om at luftkondisjoneringen ikke fungerte, men er uenig om prisavslaget. Arrangøren er av den mening at siden guiden ikke ble kontaktet før det var gått flere dager, kan man kun gi kompensasjon for de siste dagene.

Nemnda er enig i at reglene normalt tolkes slik. I dette tilfellet var klageren i kontakt med resepsjonen allerede etter første natt. Den «feilen» han gjorde, var imidlertid at han drøyet litt lenge med å kontakte arrangørens stedlige representanter. Hvis saken hadde blitt løst av disse, enten ved at luftkondisjoneringen ble reparert eller klageren straks hadde fått et annet rom, er nemnda enig i at erstatningen måtte avkortes. Nå forholder det seg imidlertid slik i denne saken at heller ikke guiden i løpet av tre dager - onsdag, torsdag og fredag - greide å få gjort noe med problemet. Klageren ble tilbudt å bytte rom på lørdag, men avslo det, da han skulle reise hjem den dagen.

Slik nemnda etter dette ser saken, bodde klageren under vanskelige temperaturforhold med ødelagt luftkondisjonering med to små barn i den uken ferien varte. Nemnda finner etter omstendighetene at han bør få et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 4.000.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 4.000. De allerede utbetalte kr 1.000 kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*