

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder kundens heving av hotellavtale, Mallorca.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

233/12

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Ving Norge AS**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 16.790**

### Saken gjelder:

Saken gjelder kundens heving av hotellavtale, Mallorca.

**Klager anfører at da han ankom hotellet, fikk han utlevert nøkkel til et rom som viste seg å være bebodd. På grunn av dette anså han at hotellet utgjorde en sikkerhetsrisiko, og han ba derfor Vings servicekontor om nytt hotell.**

De opplyste at dette kunne ta opptil 24 t å ordne. Fordi klager hadde livsnødvendige medisiner som trengte å oppbevares kjølig, anså han situasjonen som så akutt at han selv umiddelbart måtte skaffe nytt hotell og heve avtalen med Ving.

Han fant nytt hotell og krever reisens pris refundert.

**Ving har anført at rom og leilighet vanligvis ikke er tilgjengelig før kl.1500, i Spania kl.1600. Klager ankom ved 12-tiden, men hotellet skulle selvsagt ikke ha utlevert nøkkel til et rom som ikke var fraflyttet. De har aldri hatt tilsvarende episoder og har aldri hatt henvendelser om manglende sikkerhet.**

En slik hendelse er ikke en vesentlig mangel som gir rett til å heve avtalen.

Ving har forpliktelser overfor hotellet og må betale det for rommet.

### 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.

Hvis det foreligger en vesentlig mangel og formålet med pakkereisen av den grunn blir vesentlig forfeilet, kan kunden heve avtalen og få refundert reisens pris.

I dette tilfelle fikk kunden ved en feil utlevert nøkkel til et rom som ikke var fraflyttet, og han mener at det dermed foreligger en vesentlig mangel fordi det viser at hotellet innebærer en sikkerhetsrisiko.

Reklamasjonsnemnda kan ikke dele dette syn og finner ikke at en slik enkeltstående hendelse gir grunnlag for å karakterisere hotellet som en sikkerhetsrisiko.

Nemnda kan heller ikke se at episoden førte til at klagers formål med reisen av den grunn ble forfeilet.

Reklamasjonsnemnda konkluderer dermed at klager ikke hadde grunn til å heve avtalen og forlange nytt hotell. Når det gjelder hans livsnødvendige medisiner som krevde kjøling, har han selv opplyst at den var pakket i spesialemballasje med kjøleelement og isolasjon med tanke på reisens normale varighet og med god margin. Nemnda føler seg derfor overbevist at medisinen ikke ville ha tatt skade hvis han hadde avventet normal innsjekking. Skulle innsjekking ha blitt unormalt forsinket, ville problemet lett ha latt seg løse ved å anbringe medisinen i hotellets kjølerom.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen refusjon eller kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*