

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder manglende internettforbindelse, Bulgaria.

### Dato

07.02.2013

### Saksnummer

189/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Star Tour AS

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: 7.588

### Saken gjelder:

Saken gjelder manglende internettforbindelse, Bulgaria.

**Klager anfører at det var opplyst at hotellet hadde gratis internettadgang og at det var internett på hele hotellet. Han fikk et rom hvor internett ikke virket.**

Han spurte da allerede ankomstdagen om å få et annet rom og fikk nøkkel til en identisk leilighet. Der virket det heller ikke, og han leverte nøkkelen tilbake med beskjed om at det ikke virket der. Noe annet tilbud fikk han ikke.

Dagen etter, tirsdag, sendte han en e-post til Star Tours verter om saken.

Derfra fikk han svar først fredag - og det gikk ut på at han hadde takket nei til rom med fungerende nett. Det er en absurd påstand.

Klager anfører også at internett heller ikke virket i resepsjonen eller i fellesområdene.

**Star Tour har anført at klager fikk tilbud fra hotellet om rom hvor nettsadgangen virket, men at han takket nei. Star Tour viser også til at internett virker i lobbyen og i fellesområdene og noen ganger på kjøkkenet i leiligheten.**

Star Tour har tilbudt kr 500 i prisavslag.

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger eller på nettet inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag. Hotellomtalen, som er en del av avtalen, har en overskrift som sier «Prisgunstige leiligheter med gratis trådløst internett». I teksten heter det vider: «Gratis trådløst Internett i resepsjon og leilighetene».

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at internett ikke virket i klagers leilighet og heller ikke i den leiligheten han ble tilbudt som alternativ.

Mest sannsynlig har det oppstått en misforståelse da han leverte tilbake nøkkelen til den andre leiligheten med beskjed om at det heller ikke virket der.

Det er i hvert fall ikke sannsynliggjort at han takket nei til en leilighet hvor systemet virket, og dette har også sannsynligheten imot seg.

Reklamasjonsnemnda legger etter dette til grunn at det foreligger en mangel ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger. Den etter hvert utstrakte bruk av internett også under feriereiser innebærer at opplysninger om slike forhold er av større betydning for kunder enn tidligere ved valg av hotell.

Det er derfor viktig at slike opplysninger er riktige og at gjester kan stole på informasjonen. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at et prisavslag på kr.1.000,- er en passende kompensasjon.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Malin T. Løken, Ving Norge AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Malin T. Løken, 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.*