

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Bahia Feliz, 3. - 17. mai 2011. Krav om prisavslag grunnet kloakklukt og manglende havutsikt.

### Dato

14.03.2012

### Saksnummer

176/11

### Tjenesteyter

Star Tour

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: kr 11.856**

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Bahia Feliz, 3. - 17. mai 2011. Krav om prisavslag grunnet kloakklukt og manglende havutsikt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved bestilling av reisen ble klagerne spurt om de ønsket leilighet mot bassenget eller havet. Klagerne ønsket mot havet. Da klagerne fikk billettene, stod det «begrenset havutsikt». Klager ringte selger og spurte hva det betydde. Selgeren sa at de ikke kunne si full havutsikt hvis det for eksempel var en eller to palmer et stykke foran og på kant av altanen.

Det var ikke havutsikt fra den leiligheten klagerne fikk tildelt. Klagerne ble videre sjenert av en sterk kloakklukt. Klagerne fikk flytte til en annen leilighet etter tre dager. Her var det ikke kloakklukt, men utsikten var ikke bedre.

Klagerne ble syke av kloakklukten/desinfiseringsveske som ble brukt for å bli kvitt problemet. Klagerne hadde ikke valgt denne reisen om de hadde visst hva de skulle få.

De krever refundert reisens pris.

### Star Tour har i det vesentlige anført:

Tillegget for begrenset havutsikt er på totalt 1.120 kroner. I dette spesielle tilfellet har Star Tour valgt å refundere dette. Star Tour har også tilbudt et prisavslag for lukten i leiligheten og

for bryderiet det var for klagerne å flytte. Totalt prisavslag blir på 1.620. Alternativt har Star Tour tilbudt et reisegavekort på 2.000 kroner.

Klagerne skriver i sitt brev at lukten i den første leiligheten var årsaken til at klagerne ble syke. Dette er ukjent for Star Tour, og Star Tour anser at de ikke kan holdes ansvarlige for om klagerne ble syke under reisen.

### **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.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerne har opplyst at de bestilte leilighet med havutsikt, og at selger av reisen forklarte at det stod «begrenset havutsikt» på billetten fordi Star Tour ikke kunne si full havutsikt hvis det for eksempel var en eller to palmer et stykke unna. Star Tour har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagers opplysninger til grunn.

Nemnda legger videre til grunn at den havutsikten klagerne hadde fra begge leiligheter var vesentlig mindre enn dette. Star Tour har refundert tillegget for havutsikt på kr 1.120. Nemnda er av den oppfatning at klagerne i tillegg bør ha et prisavslag på kr 1.000 for at de ikke fikk den utsikten de hadde avtalt.

Det er noe uklart hva som var årsaken til kloakklukten i den første leiligheten.

Problemet ble avhjulpet etter tre dager, og Star Tour har utbetalt et prisavslag på kr 500 for lukten og bryderiet med å flytte. Nemnda har ikke noe å bemerke til dette.

Nemnda finner på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke godtgjort at klagerne ble syke som følge av mangler ved leilighetene.

Star Tour er følgelig etter nemndas vurdering ikke ansvarlig for dette.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klagerne gis et ytterligere prisavslag på kr 1.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et ytterligere prisavslag på kr 1.000.

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

Solveig Kohagen, Ving Norge AS.

**Nemndas representanter**

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