

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Språkreise til Frankrike, Antibes, 20. mars - 2. april 2011.  
Krav om prisavslag grunnet mangelfull innkvartering.

### Dato

05.01.2012

### Saksnummer

152/11

### Tjenesteyter

Språkreisebyrået

### Klager: X

### Turarrangør: Språkreisebyrået

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: kr 4.800

### Saken gjelder:

Språkreise til Frankrike, Antibes, 20. mars - 2. april 2011. Krav om prisavslag grunnet mangelfull innkvartering.

### Klager har i det vesentlige anført:

Ved ankomst var 4 lyspærer i leiligheten sorte, det var kun teppe til en seng og TV fungerte ikke.

Bortsett fra TV-en ble feilene utbedret neste dag.

Klager fikk bytte til nytt rom den 22. februar. Her var oppvaskkummen tett, en av to stoler holdt på å falle fra hverandre, rullegardinen sviktet, toilettnedtrekket defekt, men kunne brukes, og håndtak på kjøleskap manglet.

Problemene ble delvis avhjulpet.

I tillegg var kjøkkenutstyret på kjøkken veldig mangelfullt og simpelt.

Dessuten mangelfullt renhold på begge rom.

Klager krever prisavslag på kr 1.000.

### Språkreisebyrået har i det vesentlige anført:

Pris på kurs og innkvartering utgjorde kr 6.550. Av dette utgjør innkvarteringen omtrent kr 2.400 per person tilsvarende ca. kr 185 per natt. Antibes ligger på den franske riviera

som generelt er kjent for et høyt prisnivå, og i dette ligger at en ikke kan forvente luksuriøs standard til en slik pris.

Høy standard må også sees i sammenheng med at dette er en språkskole med mange studenter og tilhørende begrensede budsjetter, hvor Garrett, som klager bodde på, har en høyere standard enn budsjettresidence og middels standard.

Når det gjelder de konkrete punkter, skriver klager selv at alt ble rettet opp de påfølgende dager, med unntak av tett vask, toalettnedtrekk og håndtaket på kjøleskapet. Toalettnedtrekket var funksjonelt, og manglende håndtak på kjøleskap er ikke til hinder for at dette kan brukes. Når det gjelder tett oppvaskkum, er dette lett å ordne med riktig middel, og dette burde vært minnet om dersom kummen var helt tett.

Mangelfullt og simpelt kjøkkenutstyr er subjektivt og må vurderes ut fra forventet standard og pris. Innkvarteringen hadde kokemuligheter.

Renholdet er ikke inkludert og må selv besørges av kursdeltakerne under oppholdet.

### **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.

Nemnda er etter en samlet vurdering av den oppfatning at klager i det vesentlige har fått innkvartering i henhold til det avtalte. En del mindre feil ble utbedret innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*