

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder manglende air condition, Side, Tyrkia.

### Dato

18.09.2013

### Saksnummer

303/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 4**

**Reisens pris: 31.834,-**

### Saken gjelder:

Saken gjelder manglende air condition, Side, Tyrkia.

**Klager anfører at et av kriteriene de har når de reiser, er at hotellet har a/c.**

I dette tilfelle var det opplyst at hotellet hadde klimaanlegg i alle rom.

På Star Tours hjemmeside var det opplyst at det var sentralstyrt a/c, men intet om at det ikke var på om natten. Det viste seg at den ikke var på om natten, og det var derfor 25-26 grader på rommet.

Hele ferien ble ødelagt, og dette er en vesentlig mangel.

Klager krever i utgangspunktet 50% av reisens pris, men har sagt seg villig til å godta kr.10.000,- i kontanter.

**Star Tour har anført at i dette tilfelle fungerte a/c anlegget visse tider på døgnet, men ikke om natten.**

Star Tour har tilbudt en kompensasjon på til kr 7.500,- i kontanter eller kr 10.000,- i gavekort

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Når det i en hotellomtale er opplyst at det er klimaanlegg på alle rom, foreligger det en mangel ved reisen når det viser seg at anlegget ikke er virksomt på natten. Dette må gjelde selv om det er opplyst at det er sentralstyrt så lenge det ikke er informert om at det ikke er på om natten.

Etter nemndas praksis gis det et prisavslag på kr.1.000,- per person per uke for manglende a/c om sommeren og kr.750,- høst/vinter.

Oppholdet her var i siste halvdel av mai, som etter nemndas syn må karakteriseres som «sommersesong» i denne relasjon.. På den annen side var anlegget ikke uvirksomt hele dagen, men da det ikke var på om natten hadde klager etter eget utsagn da 25 grader på rommet. Fordi anlegget bare var virksomt i et svært begrenset antall timer har nemnda funnet det riktig å anvende uavkortet det prisavslag som anbefales for manglende a/c om sommeren. Dette gir som nevnt kr.1.000,- per person per uke - til sammen kr.8.000,-.

Star Tour har tilbudt en kompensasjon på til kr 7.500,- i kontanter eller kr 10.000,- i gavekort

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.8.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*