

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Uspesifisert reise til Kypros, Ayia Napa, 25. oktober - 9. november 2009. Krav om prisavslag grunnet liten leilighet m.v.

### Dato

15.06.2010

### Saksnummer

276/09

### Tjenesteyter

Vitaltours AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Vitaltours AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 10.360

### Saken gjelder:

Uspesifisert reise til Kypros, Ayia Napa, 25. oktober - 9. november 2009.

Krav om prisavslag grunnet liten leilighet m.v.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne bestilte en uspesifisert reise som var annonsert som

«Leilighet for to personer med mulighet for 2 stk ekstraserger».

Når det er snakk om leilighet med plass for inntil fire senger, trodde klagerne det var snakk om mer enn ett rom - i hvert fall måtte de regne med at et fysisk ville være plass til fire senger. Det var det definitivt ikke på rommet klagerne ble tildelt.

Rommet var ikke ordentlig rengjort ved ankomst. Støv og skitt overalt.

Madrassene i sengene var helt utslitte og medførte konstante ryggplager.

Generelt renhold og orden i inne- og uteområdene var under enhver kritikk.

Klagerne krevde opprinnelig refusjon av halve reisens pris, men kan godt differansen mellom kategori 2 og 3 ut fra hva de i ettertid har forstått at uspesifisert reise betyr null rettigheter selv om klagerne tross alt betalte over 5.000 kroner per person.

**Vitaltour har i det vesentlige anført:**

Vitaltour har ikke utlyst 2-roms leilighet som uspesifisert reise.

På bookingbildet står det «Leilighet for 2 personer med plass til 2 ekstrasinger».

Det fremgår av regler for uspesifiserte reiser at rengjøring ikke er inkludert.

Klager har fått reise i henhold til reglene for uspesifiserte reiser og har ikke rett til prisavslag.

**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.

Klagerne hadde bestilt en leilighet for to personer med plass til to ekstrasinger.

De hadde ikke bestilt en to-roms leilighet, og hadde ikke krav på dette.

Klagerne har opplyst at det ikke var plass til to ekstrasinger på det rommet de fikk. Vitaltour har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Nemnda legger følgelig til grunn at klagerne fikk et mindre rom enn avtalt.

Klagerne har anført at rommet og hotellet var skittent. Vitaltour har ikke kommentert dette, og nemnda legger klagerne opplysninger til grunn. Det var en mangel at rom/hotell var skittent.

Klagerne har etter dette rett til et forholdsmessig prisavslag.

Nemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr.2 000.

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på kr 2.000.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*