

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Gran Canaria, Maspalomas, hotell Lopesan Baobab Resort, 30. juli - 13. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet påståtte mangler.

### Dato

..

### Saksnummer

232/10

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 25.866

### Saken gjelder:

Reise til Gran Canaria, Maspalomas, hotell Lopesan Baobab Resort, 30. juli - 13. august 2010. Krav om refusjon av reisens pris samt erstatning grunnet påståtte mangler.

### Klager har i det vesentlige anført:

Reisen hadde vesentlige mangler. Avstanden til stranden var 800 meter og ikke 400 meter som opplyst, det var ingen internetttilgang på rommet, airconditionen på rommet fungerte ikke og det var sjenerende støy på rommet om natten.

Problemene ble tatt opp gjentatte ganger med hotellet og Solfaktor Pluss.

Klagerne ba om forslag til løsninger. Verken hotellet eller Solfaktor Pluss avhjalp problemet.

Klagerne krever refundert innbetalt beløp samt erstatning for tapt arbeidsfortjeneste, jf. pakkereiseloven §§ 6-3 og 6-4.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Avstanden til stranden er målt opp av hotellet og Sun Hotels representant.

Avstanden er 400 meter.

Da kunden bestilte reisen på Solfaktors nettside, fikk hun opp informasjon som tilsier at det er WiFi tilgang på hotellet mot avgift, men ikke noe om at det er det på rommet.

På nettsiden [www.solfaktor.no](http://www.solfaktor.no) så er det i tillegg mulighet til å gå inn å bestille kun hotell. Denne tjenesten leveres av en annen hotellagent som dessverre har feil opplysninger. Solfaktor Pluss er av den oppfatning at det er opplysningene som ble gitt ved bestilling av pakketuren som er bindende, men har pga. den sprikende informasjonen tilbudt seg å kompensere dette med inntil kr 1.500.

Det var ingen problemer med airconditionen på klagerens rom. Det var heller ingen spesiell støy på rommet.

Solfaktor Pluss finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Det vises for øvrig til Solfaktor Pluss brev.

### **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.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne hadde grunn til å gå ut fra at det var internetttilgang på rommet. Nemnda viser til at det fremgår av hotellbeskrivelsen under pakkereiser at det er WiFi internetttilgang. Det står ikke hvor man har slik tilgang. På Solfaktor Pluss hjemmeside er det imidlertid opplysninger om hotellet under hotellfanen, og klagerne måtte etter nemndas vurdering i mangel av annen informasjon kunne gå ut fra at alle opplysninger som de fikk via Solfaktor Pluss side er riktige. Det var etter dette en mangel at det ikke var internetttilgang på rommet.

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.

Den manglende internetttilgang på rommet ble i en viss utstrekning avhjulpet ved at klagerne fikk tilgang til internett annet sted på hotellet. Noen fullgod avhjelp var ikke dette.

Solfaktor Pluss har tilbudt en kompensasjon på 1.500 kroner. Nemnda anbefaler at kompensasjonen settes til 3.000 kroner. Til fradrag går 1.500 kroner dersom det er utbetalt. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at mangelen har ført til at klagerne har lidt noe tap.

Det står påstand mot påstand vedrørende avstand til strand, aircondition og støy. Nemnda har ikke eget kjennskap til hotellet. Nemnda finner det på bakgrunn av de foreliggende opplysninger ikke mer sannsynlig at det var avvik fra det avtalte på disse punkter enn at det ikke var det.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 3.000 kroner. Til fradrag går 1.500 kroner dersom det er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

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

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Hanne Åsell, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

**Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Eva Pettersen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*