

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler i forhold til standard på leilighet.

Dato

07.10.2014

Saksnummer

82/14P

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler i forhold til standard på leilighet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne hadde bestilt et opphold på hotell Oasis Dunas på Fuerteventura for en uke. Etter hjemkomst sendte de Solia en klage på grunn av mangler ved leilighetens standard. De kontaktet ikke Solias reiseledere på stedet da dette ikke var en akutt situasjon, men mangler og ødeleggelser som har blitt til over tid.

Det første som møtte dem i leiligheten var en ytterdør man kunne se gjennom og som var håpløs både å åpne og lukke. På kjøkkenet var det vann utover gulvet på grunn av et defekt kjøleskap/fryser. Badekaret var fullt av rust.

Skapdørene på soverommet hang og slang og lampeskjermer og sofaen var fulle av flekker og skitt. Vinduet på soverommet blåste opp selv om det var lukket.

Dette medførte at innhold i koffertene ble vått på grunn av regnvær.

Håndklærne var hullete, flekkete og utslitt.

Klager krever prisavslag på grunn av manglene ved leiligheten.

Solia har i det vesentlige anført:

Hotell Oasis Dunas er klassifisert med 3 stjerner som viser at hotellet holder en middels standard. Dette tilsier at hotellet kan være noe slitt. Til tross for dette skal selvsagt alt i leiligheten fungere slik som det skal.

Det kan være stor forskjell på graden av slitasje i ulike leiligheter på et hotell.

Av den grunn er Solia avhengig av at deres gjester tar kontakt med dem på reisemålet dersom de oppdager feil eller mangler ved leiligheten.

I Solias reisevilkår står det klart og tydelig at grunnlaget for en reklamasjon vil falle bort dersom man ikke tar kontakt med Solias representanter på reisemålet.

Dette er en forutsetning for at de skal kunne løse de problemer som har oppstått. Klagerne var ikke i kontakt med Solia på reisemålet og de har derfor heller ikke fått muligheten til å gjøre noe med saken.

På bakgrunn av ovenstående avviser Solia klagerens krav om kompensasjon for manglene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens 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 vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet.

Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest.

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

Klageren tok ikke saken opp med Solias representanter på stedet.

Arrangøren fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe manglene.

I dette tilfellet er det riktig at hotellet/reisearrangøren vanskelig kunne avhjelpe generell slitasje, men de kunne ha fått muligheten til å flytte gjestene til et annet rom eller til et annet hotell. Når gjestene ikke meldte fra, var arrangøren avskåret fra å ordne opp på stedet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke se at klageren i dette tilfellet har rett til prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Toril Melander Stene, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway 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.