

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Reise til Malta, hotell Qawra, 19. - 26. juni 2010. Krav om refusjon av utgifter til nytt hotell.

### Dato

..

### Saksnummer

17/11

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: kr 11.865

### Saken gjelder:

Reise til Malta, hotell Qawra, 19. - 26. juni 2010. Krav om refusjon av utgifter til nytt hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne fikk tildelt et enkelt rom som så noe «shabby» ut. Airconditionen på rommet virket ikke, og det var en høy dur fra el-anlegget på hotellet, som tydeligvis befant seg rett over klagerne rom.

Bassengområdet var dårlig vedlikeholdt og lite hyggelig. Servicen i spisesalen var dårlig.

Første morgen manglet det vann i dusj og wc.

Klager kontaktet først resepsjonen for å få et annet rom. Alt var opptatt.

Hun kontakter deretter Sun Hotels, men fikk beskjed om at siden det var søndag, kunne de ikke ordne noe.

Klagerne bestemte seg da for å forlate hotellet. De tok inn på et annet hotell i nærheten.

Klager ble ringt opp neste dag av en representant som sa at klagerne kunne få et rom på et annet hotell. Det sa klager nei til, da de likte seg på det nye hotellet.

Klager betalte 570 euro for det nye hotellet. Hun har fått refundert 200 euro og krever refundert det resterende av utlegget. Klager har i tillegg hatt mange telefonsamtaler fra sin mobil. Hun ber om å få refundert utgifter til dette med 500 kroner.

**Solfaktor har i det vesentlige anført:**

Kunden var i kontakt med reisegigantens agent Sunnheten dag 1 under oppholdet.

De ble dag 2 kontaktet med tilbud om å finne alternativt hotell. Kunden takket nei da de allerede hadde funnet eget alternativ på et hotell av høyere standard enn opprinnelig. Solfaktors agent ville tilby hotell av samme standard som opprinnelig bestilt.

Kunden fikk i løpet av oppholdet refundert 1 567 kroner som tilsvarer 6 av 7 netter hotellet var bestilt. Solfaktor har i ettertid tilbudt å refundere første natten pluss et rabattkort i tillegg.

Solfaktor kan ikke se å være pliktig til å tilbakebetale mer enn hotelloppholdet hadde verdi. Kunden valgte selv å beholde nytt hotellalternativ av høyere standard i stedet for tilbud om alternativt hotell fra agent.

**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.

Solfaktor har ikke bestridt klagers opplysninger om hotellet.

Nemnda legger etter dette til grunn at tildelt hotell var mangelfullt.

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.

Har kunden selv avhjulpet mangelen, settes prisavslaget til kostnaden ved avhjelpen med mindre dette fremstår som urimelig. Dersom man avslår tilbud om tilfredsstillende avhjelp på reisemålet, vil man ikke ha rett til prisavslag i ettertid.

Sun Hotels tilbød å avhjelpe problemet dagen etter klager hadde tatt kontakt og informert om problemet. Klager hadde da allerede valgt å avhjelpe mangelen på egenhånd ved å ta inn på et hotell av høyere standard.

Nemnda er av den oppfatning at tilbud om avhjelp kom noe sent.

Tilbudet anses imidlertid tilfredsstillende, slik at problemene kunne vært avhjulpet denne dagen. Etter nemndas vurdering vil det i denne situasjonen være urimelig om klager skal få dekket hotellutgifter til et hotell av høyere standard resten av ferien.

Solfaktor har utbetalt et prisavslag på 200 euro. Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette.

**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

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Vigdis Fiske, Amisol AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Vigdis Fiske, Amisol 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.*