

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Alcudia, hotel Club Mac, 23. - 29. oktober 2010. Krav om prisavslag grunnet lav standard, støy m.v.

Dato

..

Saksnummer

239/10

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 7.444

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Alcudia, hotel Club Mac, 23. - 29. oktober 2010.

Krav om prisavslag grunnet lav standard, støy m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Hotellet holder ikke lovet standard. Mange av hotellets fasiliteter var stengt.

Klagerne ble sterkt sjenert av støy fra andre gjester. Personalet var meget sure m.v.

Etter kontakt med resepsjonen fikk klagerne bytte rom. Støyen var imidlertid like sjenerende her. Klagerne tok ikke kontakt med reiseleder da de håpet at forholdene skulle bedre seg.

Det vises for øvrig til klagernes brev.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor Pluss beklager at oppholdet ikke svarte til forventingene.

Da verken Solfaktor Pluss eller hotellet ble kontaktet under oppholdet, har Solfaktor Pluss ikke fått anledning til å hjelpe kunden under oppholdet.

I henhold til pakkereiseloven § 8-1 kan de da ikke se at de er erstatningspliktige her.

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. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid, jf. pakkereiseloven § 8-1.

Klagerne tok ikke manglene opp med Solfaktor Pluss. De fikk følgelig ikke anledning til å avhjelpe mangelen. Manglene gir da ikke rett til prisavslag.

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

Astrid Solgård, Apollo Reiser As

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Astrid Solgård, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.