

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

285/12

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.620,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at turen var en stor skuffelse. På hotellet var det dårlig med kjøling, dårlig mat, ungdommer som bråkte døgnet rundt og skitt og rot over alt.

De tok kontakt med hotellet om forholdene, men de hadde ikke noe å bidra med. Klager ber om full refusjon av reisens pris.

Solfaktor Pluss har anført at klager aldri tok kontakt under oppholdet.

Det fremgår av reisevilkårene at dette må gjøres slik at eventuelle problemer kan løses på stedet.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at en turarrangør skal kunne benytte sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig og på stedet.

I dette tilfelle tok klager ikke kontakt med turarrangør slik at eventuelle mangler kunne bli avhjulpet, eventuelt ved flytting til annet hotell.

Det fremgår både av Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt.8.2 og turarrangørens egne vilkår at mangler må meldes snarest. I brev fra Solfaktor til kunden ca. 1 uke før avreise ble det også minnet om dette. Der fremgår det at hvis hotellpersonalet ikke kan hjelpe, må det tas kontakt med hotellformidleren Sun Hotels.

Telefonnummer til Sun Hotels er oppgitt på reisedokumentene.

Nemnda finner etter dette at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen

Kompensasjon

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad,
Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway AS, Karianne Haugom, 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.