

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Bali.

Dato

..

Saksnummer

143/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 1

Reisens pris: 16. 515 nok

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Bali.

Klager anfører at standarden var lavere enn 3* som det sto på nettsiden. Beliggenheten var heller ikke ut mot en hovedvei, som det sto på kartet. Restauranten var stengt på grunn av renovering. Det var flekker på sengetøyet og det ble ikke byttet de to første nettene. Det var også avføring fra kakerlakker eller lignende. På veggen var det døde fluer og rester av avføring ved dopapirholderen.

Utsikten fra balkongen var rett i en søyle og bygningsarbeid vegg i vegg.

Dårlig lydisolering. Internett falt ut hele tiden. Hun ønsker hele beløpet for hotellet refundert.

Solfaktor har anført at det eneste klager tok opp med dem mens hun var der, var rommets beliggenhet, støy og stengt restaurant. Hotellet bekreftet forøvrig at restauranten var åpen i denne perioden. Hun fikk beskjed om at øvrige forhold kunne ordnes i resepsjonen ved å informere om renholdet eller be om annet rom som vendte bort fra området med støy. Hotellets beliggenhet har hele tiden vært markert riktig på kartet i en sidegate til en hovedvei. Klager ville ikke lage dårlig stemning ved å ta opp forholdene med resepsjonen og hun ville heller ikke at Solfaktor skulle kontakte hotellet.

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 etter at turarrangør har fått kjennskap til forholdene.

Av korrespondansen mellom klager og Solfaktor mens klager var på hotellet, fremgår det at restauranten faktisk var åpen og serverte frokost.

Nemnda legger også til grunn at hotellet var riktig avmerket på kartet.

Videre fremgår det at Solfaktor tilbød seg å hjelpe til med å kontakte resepsjonen for å få byttet rom, men klager ønsket ikke bistand.

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

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.