

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ikke-fungerende a/c, Malta.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

213/12

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.279

Saken gjelder:

Saken gjelder ikke-fungerende a/c, Malta.

Klager anfører at da de bestilte hotellet, så de av beskrivelsen at det for a/c var opplyst «limited hours». De ringte derfor Solfaktors kundeservice som sa at a/c ville slå seg automatisk av ved en viss temperatur når det ikke var behov for kjøling.

Dette ville ikke gjelde om sommeren.

Ved ankomst om kvelden var rommet svært varmt og det slo en lukt av mygg og fukt imot dem. Da de slo på a/c, virket den ikke. De tok kontakt med resepsjonen, som sa at de skulle se på det neste dag. De greidde ikke å få sove og tok igjen kontakt med resepsjonen og fikk nytt rom. Heller ikke der virket a/c.

Neste dag tok de kontakt med Sun Hotels representant, som ikke kunne hjelpe.

De ringte deretter Solfaktors nødtelefon. Da kom det en vaktmester for å se på anlegget, men han skrudde bare opp hastigheten på viften uten at det ble kjøling. Igjen fikk de bytte rom, som var noe bedre, men absolutt ikke kjølig luft.

De tok igjen kontakt med Sun Hotels, som sa at hvis de ville bytte hotell, måtte de betale ekstra. På spørsmål om tidligere hjemreise fikk de beskjed at det måtte de betale selv.

Klager er også misfornøyd med renhold og etterfylling av toalettpapir.

De krever dekket sine telefonutgifter og kompensasjon for ødelagt ferie.

Solfaktor Pluss v/Sun Hotels har vist til brev fra hotellet som sier at a/c har virket. Hver gang kunden klaget, ble a/c sjekket og funnet i orden.

Det er ikke lovet at a/c skal stå på hele døgnet, men i «limited hours».

Det kan føre til at det ikke blir så kjølig som når det står på hele tiden.

Kunden aksepterte ikke tilbudet om hotellbytte mot betaling av et mellomlegg.

Solfaktor har ellers tilbudt å dekke telefonutgiftene.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når 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. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen.

Av hotellomtalen fremgår det her at «Rommene er utstyrt med luftkondisjonering (begrenset timer)». Klager opplyser at han fikk opplyst av Solfaktors kundeservice at denne begrensningen ikke gjaldt om sommeren.

Dette er ikke kommentert i Solfaktors svar til nemnda. Ut fra de opplysninger som er fremlagt finner, nemnda det også sannsynliggjort at a/c anlegget på hotellet - i hvert fall på de tre rommene klageren bebodde - ikke fungerte tilfredsstillende eller ikke i det hele tatt.

Klagers fremstilling av egen erfaring understøttes også av en rekke kommentarer på nettet fra 2011 og 2012 om nettopp ikke-fungerende a/c anlegg.

Hotelllets kommentar inntatt i brev av 13/9 2012 til klager, er ikke egnet til å overbevise nemnda om noe annet.

Etter Reklamasjonsnemndas praksis anbefales et prisavslag på kr.1.000,- per person per uke når det er bestilt rom med a/c anlegg og det ikke virker tilfredsstillende.

I dette tilfelle blir det kr.4.000,-. I tillegg kommer klagers telefonutgifter med kr.250,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.4.000,- samt dekning av telefonutgifter med kr.250,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY 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.