

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

210/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 13.500

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at hotellet ikke svarte til beskrivelsen og kan best sammenlignes med et annenrangs vandrehjem:

A/C fantes ikke på rommet, men de ble tilbudt en gammel vifte full av støv, fett og møkk. Det var ikke noe toalettpapir eller toalettbørste. Håndklær og sengetøy da de kom bare til 2 personer. Gasskomfyr i elendig forfatning slik at de ikke turte bruke den. Brannalarm ikke i funksjon, heller ikke etter reparasjon.

Ingen vask av leiligheten eller skifte av sengetøy i løpet av uken.

Håndklær ble etter mye mas byttet på dag 4.

Uteområdet med terrasse og møbler var møkkete.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Solia har beklaget at forholdene var slik som klager beskriver.

Den aktuelle ankomstdagen hadde Solia fått 7 boenheter i tillegg til de Solia normalt har, og de nye viste seg å ha lavere standard enn lovet.

Solia har ellers henvist til avsnittet «Viktig informasjon» på sin hjemmeside, hvor det fremgår at service i leiligheter ikke er som på hotell, at kjøkken er tilpasset enkel matlaging, at

rengjøringsmidler og oppvaskbørste ikke er inkludert og at laken og håndklær normalt byttes 1 g per uke. Klager ble for øvrig tilbudt hotellbytte mot betaling av ekstrakostnaden, hvilket han ikke ønsket.

Solia har tilbudt et prisavslag på 25 % av reisens grunnpris - kr.3.123,-.

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. Det er enighet mellom partene om at den leilighet klager fikk, var mangelfull og at manglene gir grunnlag for prisavslag.

Spørsmålet for nemnda er derfor prisavslagets størrelse.

Solia hadde den aktuelle uken flere gjester i disse boenhetene og har, så vidt nemnda forstår, tilbudt alle den samme kompensasjon, nemlig 25 % av reisens grunnpris.

Reklamasjonsnemnda har foreløpig hatt tre av disse sakene til behandling og finner at de konkrete omstendigheter har vært så vidt forskjellig at de ikke kan behandles likt, jf. nærmere nedenfor. I nærværende sak er manglene etter nemndas oppfatning av en slik art at den etter en helhetsvurdering vil anbefale at det gis et prisavslag tilsvarende en tredjedel av reisens pris, eller kr.4.500,-.

Solia har opplyst at klager fikk tilbud om hotellbytte mot betaling av ekstrapris, mens klager har opplyst at de aldri ble kontaktet om dette.

Reklamasjonsnemnda tar ikke standpunkt til dette da det uansett er uten betydning for nemndas vurdering.

Til orientering skal opplyses at i sak 216/12 (PRKN-2012-216) fikk kunden bytte til annet hotell de siste to dager av oppholdet. Nemnda har der anbefalt Solias tilbud om 25 % prisavslag som en passende kompensasjon. I sak 228/12 (PRKN-2012-228) var forholdene etter nemndas syn så graverende at den anbefaler full tilbakebetaling av reisens pris, samt at kunden får dekket sin hjemreise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.4.500,-.

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.