

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Fuerteventura.

Dato

03.09.2013

Saksnummer

77/13P

Tjenesteyter

Solfaktor

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor

Antall reisende: 2

Reisens pris: 13.857,-

Tidsrom: 050313 - 190313

Reisemål: Fuerteventura

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Fuerteventura.

Klager anfører at hotellet viste seg å være nedgradert fra 5* til 4* uten at de fikk beskjed om det og uten prisreduksjon eller tilbud om å bytte hotell.

Oppvasken var dårlig, men endret seg etter protester fra mange gjester.

Kvaliteten på maten var dårlig og med lite variasjon. De hadde kjøpt turen fordi de ønsket topp hotell og god mat. De krever kr.8.500,- i refusjon.

Solfaktor/Reisegiganten har anført at de følger det antall stjerner hotelleverandøren setter. Dette kan fravike fra det som hotellet selv setter. Hotellet har beklaget dårlig oppvask de første dagene, noe som skyldtes en defekt oppvaskmaskin som raskt ble utbedret. Det har ikke tidligere vært klager på maten på dette hotellet.

Denne sesongen hadde de 40 bookinger der og samtlige var all inklusive.

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.

Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Når det gjelder antall «stjerner» ved en hotellklassifisering, er det ofte forskjell mellom hotellets egen gradering, eller graderingen fra de lokale turistmyndigheter, og turarrangørens gradering. Selv om slike forskjeller kan virke uheldig, er det ikke i seg selv et grunnlag for å fastslå at hotellet er «nedgradert» eller at det foreligger en mangel ved reisen. Nemnda har i dette tilfelle ikke grunnlag for å fastslå at klager fikk hotell av lavere standard enn bestilt. Heller ikke har nemnda grunnlag for å fastslå at maten ikke holdt slik standard som kunne forventes. At det var problemer med oppvasken et par dager på grunn av defekt oppvaskmaskin utgjør etter nemndas syn ikke en mangel som gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.