

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder støy, Madeira.

Dato

..

Saksnummer

95/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Reisemål: Madeira

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.080,-

Tidsrom: 110213 - 180213

Saken gjelder:

Saken gjelder støy, Madeira.

Klager anfører at Solia har feilinformert om hotellet. På nettsiden står det om flott utsikt mot sjøen, direkte tilgang til stranden og «fine arealer for deg som vil sitte i fred og ro og lese» og videre «et meget godt alternativ for voksne som vil ha ro og orden på ferien». Slik var ikke virkeligheten. I den perioden klager var der i februar var bygging av et gigantisk molo- og havneanlegg i full gang rett utenfor hotellet.

Arbeidet hadde pågått siden oktober 2012 og ville fortsette til 2014. De holdt på fra kl.0800 til kl.1800 seks dager i uken. I motsetning til Solia hadde hotellet selv informert sine gjester allerede i oktober 2012. Og Solias kontor i Stockholm informerte gjester om problemet og anbefalte annet hotell. At klager ikke kontaktet Solia på stedet skyldtes at de begge fikk diare og oppkast andre kvelden de var på hotellet. Det varte frem til fredag og de var ikke fullt restituert før søndag.

Da var det liten vits i å bytte hotell. Det foreligger enten bevisst feilinformasjon fra Solia eller så har de vært uvitende - hvilket ikke er mindre alvorlig.

Klager ber om tilbakebetaling av kr.10.000,-.

Solia anfører at byggestøyen hittil ikke har vært av stort omfang og har ikke blitt opplevd som noe problem. Nå har byggearbeidene tiltatt og Solia informerer derfor gjestene om det. Klager tok ikke opp støyproblemet med Solias representanter.

De var en gang i kontakt med hotellet for å få bytte til rom med bedre utsikt.

Hadde Solias guider blitt kontaktet, ville klager fått tilbud om å flytte til annet hotell som da var tilgjengelig. Når Solia ikke ble kontaktet slik at de kunne avhjelpe problemet, er det ikke grunnlag for kompensasjon.

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 turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at gjesten melder fra om problemet så snart som mulig og på stedet. Med den forskjell mellom hotellomtalen og virkeligheten som foreligger her, er det i utgangspunktet en klar mangel ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger. Av Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av Solias reisevilkår, fremgår det imidlertid at den reisende må gi beskjed om mangler innen rimelig tid og så vidt mulig på stedet - pkt.7.2.c). Det fremgår videre av pkt.8.2 at reklamasjon senere enn fristen i pkt.7.2.c) normalt vil bety at kundens eventuelle rettigheter bortfaller. Det heter videre at hvis kunden unnlater å reklamere til Arrangørens representant slik at retting av mangel kan skje, mister hun retten til ytterligere krav. Disse bestemmelser har Solia orientert om i katalog og på nettsidene. Informasjon om når og hvor Solias representanter var å treffe, ble gitt i informasjonspermen på hotellet og i velkomstmaterialet kunden fikk ved ankomst. Nemnda kan ikke se at diare og oppkast kan ha forhindret klager i å ta kontakt. Nemnda legger videre til grunn at hvis forholdet hadde blitt tatt opp på stedet, ville situasjonen ha blitt avhjulpet ved at alternativt hotell hadde blitt tilbudt. Nemndas konklusjon er derfor at til tross for Solias åpenbart mangelfulle informasjon, er det ikke avtalemessig grunnlag for prisavslag. Det bør ikke være til hinder for at Solia på annet grunnlag gir et «plaster på såret».

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.