

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

199/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: 8.270,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tyrkia.

Klageren anfører at de ved ankomst fikk et rom som var skittent, gammelt og slitt, med flekker på sengetøy og tepper. Etter noen timer møtte de en som presenterte seg som «kontaktperson». Han forklarte at de hadde fått slikt rom som var bestilt av Solfaktor. Han tilbød oppgradering mot betaling. Da de ikke kunne bli på det tildelte rom, aksepterte de oppgradering for 196 TL. I mellomtiden tok de også kontakt med Solfaktor, som også sa at det ville bli en merkostnad ved å bytte hotell.

Forskjellen på det nye rommet de fikk var at det var linoleumsgulv og større bad.

På badet var det fuktskader og områder med sopp og skitt. Sluket i dusjen var tett. A/c var ute av drift. Klageren krever 50% refusjon.

Solfaktor Plus mener at kunden har fått slikt rom som er booket og betalt for og at hotellet har offisiell 3* standard. Fordi Solfaktor ikke hadde opplyst kunden om hva Promo Room er, vil de refundere kostnaden ved oppgradering.

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 sin rett til å avhjelpe mangler, er det en forutsetning at kunden melder fra om eventuelle mangler så snart som mulig.

Nemnda legger til grunn at det i dette tilfelle var bestilt et såkalt Promo Room og at klager fikk det. Når Solfaktor ikke hadde forklart hva dette innebar, finner nemnda det rimelig at Solfaktor dekker oppgraderingen.

Selv om et slikt rom har en lavere standard når det gjelder størrelse og utstyr, må det være et minstekrav at det er rengjort ved ankomst.

I dette tilfelle informerte ikke kunden Solfaktor om at rommet ikke var i orden slik at Solfaktor kunne avhjelpe mangler som måtte ha vært til stede.

Nemnda finner da at det ikke er grunnlag for ytterligere kompensasjon.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale kompensasjon utover det som er tilbudt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Eva Pettersen, 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.