

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

Dato

..

Saksnummer

93/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Reisemål: Tenerife

Antall reisende: 4

Reisens pris: 33.500,-

Tidsrom: 240313 - 310313

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

Klager anfører at hotellets standard ikke sto i stil med den prisen de betalte for et 4* hotell. Rommet var rent, pent og hyggelig, men selve hotellet var gammelt og bar preg av slit og elde. Utenfor rommet var det en bråkete vifte. Maten var god, men spisesalen bar også preg av generelt forfall. Trimrommet var en skuffelse med få treningsapparater. De kommenterte alle disse punktene i en undersøkelse som ble foretatt i spisesalen på dag 2. Klager krever 20 % prisreduksjon - dvs kr.6.700,-.

Solia har anført at klager ikke tok kontakt med Solias lokale guide om noen av de forhold som nå er tatt opp i klagen. Guidene er tilgjengelige hele døgnet, og tidspunktet for når de er på hotellene er å finne i informasjonspermen i resepsjonsområdet. Fordi Solia ikke fikk anledning til å løse problemene på stedet, er det ikke grunnlag for prisavslag.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettet er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om eventuelle mangler.

For at turarrangøren skal ha anledning til å benytte sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden melder fra så snart som mulig på stedet.

Det fremgår også uttrykkelig av pkt. 7.2 og 8.2 i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av Solias reisevilkår, at mangler må tas opp med Solia på stedet.

Dette ble ikke gjort her. Den undersøkelse klager svarte på i spisesalen på dag 2 synes å ha vært en undersøkelse i regi av hotellet. Når Solia ikke fikk informasjon om f.eks. viften som bråkte, fikk de ikke heller ikke mulighet til å gjøre noe med det.

Det er da ikke grunnlag for prisavslag.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.