

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

### Dato

..

### Saksnummer

167/13P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solfaktor Pluss

### Antall reisende: 5

### Reisens pris: 31.259 nok

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Side, Tyrkia.

**Klager har anført bl.a følgende mangler ved hotellet, som han mener bar preg av å ha vært misdrevet i flere år:**

Han krever å få dekket minimum 50 % av reisens kostnad.

**Solfaktor Pluss har anført at de ikke har opplyst noe om treningsrommet eller om Innendørs bassenget i sin hotellbeskrivelse. Det er heller ikke opplyst noe om kveldsunderholdning. Det samme gjelder baren i resepsjonen.**

Ut fra hotellbeskrivelsen kan kunden i utgangspunktet ikke forvente at hotellet tilbyr strandhåndklær. Kunder kan heller ikke forvente badekåpe og tøfler på et 3\* hotell og forhåndsinformasjonen har ingen ting om dette.

Klager kontaktet Solfaktor Pluss første gang om kvelden 9. juli på femte feriedag.

Den mailen leste de dagen etter og tok det med en gang videre til hotellagenten.

Kunden ringte aldri Solfaktor eller agenten og de forsøkte forgjeves å komme i kontakt med ham på telefon, som han i mailen hadde sagt at han ønsket.

Den 11. juli fikk de ny mail fra ham hvor han sa at telefonen ikke fungerte og at han i stedet ville ta det opp når han kom hjem.

Solfaktor har refundert det som var betalt for massasje, men mener ellers at det er gitt korrekte opplysninger i hotellbeskrivelsen og at det ikke er grunnlag for noen kompensasjon

### **Nemnda bemerker:**

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

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som mangler dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det fremgår av hotellomtalen at hotellet har «hammam i det lukseriøse spaet».

Når dette var stengt under hele oppholdet, foreligger det en mangel i pakkereiselovens forstand. De øvrige forhold som klager har påberopt, er etter nemndas syn enten mangler av mindre betydning, eller forhold som ikke er lovet i hotellomtalen og derfor ikke mangler. Klager har fått refundert utlegg til massasje, og nemnda finner at han bør få kr.1.000,- i prisavslag fordi SPA avdelingen med innendørsbasseng var stengt under hele oppholdet.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.000,-.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, Kilroy Norway 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.*