

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder avvik mellom det som fremgikk av selskapets nettsider og det produktet som ble levert.

### Dato

..

### Saksnummer

251/13P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solfaktor Pluss**

**Reisemål: Alanya, Tyrkia,**

**Antall reisende: 2**

**Reisens pris: 7.062,-**

**Tidsrom: 140913-210913**

### Saken gjelder:

Saken gjelder avvik mellom det som fremgikk av selskapets nettsider og det produktet som ble levert.

**Klagerne anfører at de hadde utgifter til måltider flere dager da maten på hotellet var av svært dårlig kvalitet og standard. Renholdet på hotellrommet, i matsal og øvrige fasiliteter var svært dårlig. Blant annet var duker, stoler og bestikk i restauranten til stadighet skittent.**

Det var også ofte tomt for håndklær til bassenget før kl 1100. Det rommet klagerne opprinnelig fikk tildelt var meget slitt, skittent og lite innbydende med malingflekker på gardiner, flere laken som var skjøtet for å dekke madrassen.

Dusjen var åpenbart angrepet av sopp/mugg.

Klagerne fikk skifte rom, og det nye rommet var noe bedre. Målet med reisen var å kunne være aktive og samtidig nyte god mat og sol. Blant annet på grunn av ødelagte apparater i

aktivitetsrommet og ca. en kilometers avstand til en tennisbane med glatt og farlig underlag ble ferien ikke som forventet.

Alt i alt opplevde klagerne at tilbudet falt igjennom på alle nivåer.

Klagerne ønsker å få tilbakebetalt alt de betalte for reisen.

**Solfaktor Pluss viser til hotellagenten, Lowcostbeds, som anfører at beskrivelsen står i kontrast til det som er opplyst fra hotellets side. Rommene renholdes daglig og fellesarealene renholdes hvert 20. minutt. Sjøppelrommet er kun åpent to ganger om dagen i forbindelse med tømning.**

Når det gjelder maten, vises til vedlagte bilder som taler for seg selv.

Treningsapparatene går i stykker, men dette blir ordnet i løpet av 24 timer.

Som det står på oppslagstavlen, ligger tennisbanen på strandområdet ca. 800 meter fra hotellet.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtale, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda bemerker at standarden på hoteller i Tyrkia kan variere.

Det finnes heller ingen internasjonal klassifisering for hoteller.

Av det vedlagte materialet fremgår det at Solfaktor har klassifisert hotellet med 5 stjerner, mens Trip Advisor gir hotellet litt over 4 stjerner basert på gjestevurderinger.

Klageren har opplyst at det første rommet de fikk tildelt, var skittent og slitt.

De fikk imidlertid bytte rom til ett som var noe bedre, men også her var det mugg i dusjen som vedlagte bilder viser. Da de etter ankomst tok kontakt med stedlig representant fikk de tilbud om å bytte hotell, men da til et 3-stjerners uten fasiliteter og hvor mat ikke var inkludert. Det lå også langt fra sentrum. De ba om, og fikk tilbud om å reise hjem med første tilgjengelige fly, men da mot å betale flybilletten, med fradrag for det som i så fall ville ha blitt refundert fra hotellet.

De valgte da å bli og heller klage etter hjemkomst. Heller ikke transfer til og fra flyplass var i henhold til avtalen. Det var flere stopp enn avtalt og på hjemreisen ble de satt av ved feil terminal.

Maten var dårlig, og ofte var det tomt for enkelte retter. Det var lange køer i spisesalen.

Nemnda bemerker at det er åpenbart at klageren har vært misfornøyd med oppholdet. Det gjelder rom, mat, fritidstilbud og renhold av fellesrom samt transfer til og fra flyplass. For nemnda er det imidlertid vanskelig å ha noen formening om standarden på mattilbudet var lavere enn det som kunne forventes.

De fremlagte bilder fra reisearrangøren tyder ikke på det. Når det gjelder de øvrige ankepunktene står også påstand mot påstand.

Det som er klart, er at arrangøren på flere måter forsøkte å komme klagerne i møte. De fikk bytte rom på hotellet, fikk tilbud om å bytte hotell til et 3-stjerners hotell og fikk tilbud om å reise hjem med første tilgjengelige fly. De ønsket ingen av delene, da det ville medføre ekstra utgifter. At de ble satt av ved feil terminal og måtte ta taxi til riktig terminal er ikke kommentert av arrangøren.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det ikke er sannsynliggjort at det foreligger mangler ved reisen i forhold til avtale og forutsetninger.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.*