

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder bryllupsreise som ikke ble som forventet.

Dato

..

Saksnummer

268/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Reisemål: Malta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.141,-

Tidsrom: 280913 - 051013

Saken gjelder:

Saken gjelder bryllupsreise som ikke ble som forventet.

Klagerne valgte et 4-stjerners hotell, Hotel Canifor, for å sikre at de hadde tilgang til bekvemmeligheter som kjøleskap, aircondition, og god standard på hygiene og renhold på sin bryllupsreise.

Ved ankomst hotellet 28. september 2013 ble de henvist videre til et annet hotell grunnet oversvømmelse på Hotel Canifor. Hotellet de ble kjørt til holdt en helt uakseptabel standard med skitne, stinkende håndklær. Det vrimlet av maur i hele rommet, aircondition virket ikke, sengefjærene var defekte og svært ubehagelige å ligge på, og det fantes ikke kjøleskap. Rommet var svært skittent og måtte sprayes ned av en ansatt pga. maurene. Det hjalp bare litt. De kontaktet arrangøren Sun Hotels allerede samme natt. Sun Hotels kunne imidlertid ikke hjelpe dem før over helgen. Mandag 30. september opplyste Sun Hotels at ca. halvparten av rommene på Canifor var skadet. De øvrige hotellene på Malta var fullbooket, så det var en vanskelig situasjon. Klagerne dro likevel til Canifor, hvor de fikk et rom uten assistanse fra Sun Hotels.

Klagerne så ingen håndverkere på Canifor, og spurte derfor en stuepike om dette. Hun sa at det nok ikke hadde vært noen oversvømmelse, men hun visste at hotellet var overbooket, og at samtlige rom var i bruk.

Klagerne anfører at de ble snytt for to netter på det hotellet de hadde betalt for.

De fikk ingen informasjon om endringene i forkant. De anfører videre at de har blitt løyet for, og behandlet dårlig. De fikk dessuten ingen hjelp fra Sun Hotels.

Klagerne har måttet bruke mye tid og mange telefonsamtaler. Det ble en helt annen bryllupsreise enn den de betalte for. De ønsker å få tilbakebetalt halvparten av reisens pris, kr 5.000,-. De har fått 25 Euro i kompensasjon fra arrangøren.

Solfaktor Pluss bemerker at kundene ankom Canifor Hotell, Qawra lørdag 28.

september kl. 23:00. Mandag 30. september fikk de sjekke inn på Canifor. Kundene har da gått glipp av ca. 1 1/2 døgn av sin ferie. Solfaktor, som har solgt pakkereisen, mener derfor at det er på sin plass at kunden blir kompensert med 1 1/2 dagsandel (regnet av reisens grunnpris), kr 2.134,-. Kunden har allerede fått utbetalt kr 204,-. Gjenstående beløp er da kr 1.930,-.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at det leverte produktet er mangelfullt.

Klagerne fikk ikke rom på det hotellet de hadde betalt for, men ble om natten kjørt til et hotell som etter beskrivelsen hadde en langt lavere standard enn det de hotellet de skulle ha bodd på. De fikk en svært ubehagelig opplevelse de første to nettene.

De fikk heller ingen hjelp fra reisearrangøren på stedet. Det er mye som tyder på at Hotell Canifor var overbooket, og at opplysningen om oversvømmelse ikke medførte riktighet. De snakket med to av hotellets ansatte som ikke kjente til noen oversvømmelse og de så heller ingen håndverkere.

Klagerne fikk ikke den ferieopplevelsen de hadde forventet seg og betalt for.

De fikk så godt som ingen støtte og hjelp fra reisearrangørens representant.

Nemnda finner etter dette at det produktet som ble levert gir klagerne rett til prisavslag som etter nemndas vurdering bør settes til kr 4.000,-, eller ca. 40 % av reisens pris.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne får et prisavslag på kr 4.000,-. Til fradrag går kr 204,- som allerede er utbetalt.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.