

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

273/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.492,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klager anfører at rommet var en stor skuffelse - møkk i krokene på badet, og vask og badekar var ikke vasket. Håndklær var fillete.

De tok opp med guiden om de kunne bytte hotell, men han sa at det var vanskelig. De slo seg til ro med det og tenkte at de fikk klage når de kom hjem.

Da de bestilte, hadde hotellet 3*, nå er det blitt omgjort til 2*.

Solia har anført at klager ikke tok opp noen konkrete klagepunkter med reiseleder på stedet. Hadde det vært gjort, kunne de sagt fra til hotellet om renholdet, bedt om skifte av håndklær og eventuelt sett på muligheten for å bytte rom eller hotell.

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

I dette tilfelle meldte kunden fra på velkomstmøtet dagen etter ankomst.

Når kunden fikk beskjed om at det var vanskelig å få bytte hotell, er det forståelig at de ikke tok forholdene opp på nytt. Nemnda legger imidlertid til grunn at kunden her hadde tatt opp både manglende renhold og at rommet ellers var nedslitt.

At Solia etter 2012-sesongen nedjusterte hotellet til 2* eller globuser tyder også på at hotellet ikke holdt den standard en kunde med grunn kunne forvente når det ble markedsført med 3 globuser.

Nemnda finner at klager bør få et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.500,-.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.