

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder standard på hotell, Fuerteventura.

### Dato

25.09.2012

### Saksnummer

67/12

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solia AS**

**Destinasjon: Fuerteventura**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: 10.150,-**

**Tidspunkt: 230112 - 300112**

### Saken gjelder:

Saken gjelder standard på hotell, Fuerteventura.

Klager anfører at de hadde bestilt rom på Barcelo Jandia Mar. Lørdag før avreise ringte han for å booke om til rom med havutsikt. Det ble bekreftet at dette var i orden, men det viste seg ved ankomst at de hadde blitt booket inn på Barcelo Jandia Playa. Dette hotellet var mindre attraktivt. På rommet var det ikke ordentlig dør til toalett/bad, bare sprosper som det kunne ses gjennom. Maten var av lav kvalitet slik at de valgte å spise utenfor hotellet.

Solia har overfor klager beklaget at det ble gjort en feil i forbindelse med ombookingen til rom med havutsikt og har tilbudt kr. 1.000,- i kompensasjon for dette. Når det gjelder kvaliteten på maten og toalettdøren, har ikke Solias lokale representant registrert noen henvendelse fra klager.

Solia har dermed ikke fått anledning til å avhjelpe mangler og finner derfor ikke å kunne tilby mer enn kr. 1.000,-.

### Nemnda bemerker:

Solia har ikke gitt noen kommentar til Reklamasjonsnemnda, men nemnda legger til grunn at svaret gitt til klager er å anse som svar også til nemnda, som derfor finner det forsvarlig å behandle saken.

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 avhjelpees innen rimelig tid. For at turoperatør skal få benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det nødvendig at kunden melder fra om eventuelle mangler.

Det er uenighet mellom klager og Solia om klager tok kontakt med Solia på stedet. Solia har ikke loggført noen henvendelse angående de forhold klager tok opp i sin e-post av 27. januar. Denne e-posten har klager sendt til Solias kontor i Norge sent fredag ettermiddag før han skulle reise hjem mandag.

Solia fikk dermed ikke anledning til å undersøke saken nærmere og avhjelpe eventuell mangel. At mangler skal tas opp på stedet har Solia informert om i sin katalog og på nettsidene både under overskriften «Viktig informasjon» og ved henvisning til Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Reklamasjonsnemnda finner etter dette at den kompensasjon som er tilbudt av Solia er passende.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis kompensasjon ut over de kr. 1.000,- som er tilbudt av Solia.-.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Unn Vestad, Tyrkiareiser AS.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Unn Vestad, Tyrkiareiser 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.*