

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

272/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 16.060,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Kreta.

Klager anfører at hun ved bestillingen fikk opplyst at suiten hun bestilte inkluderte balkong. På telefonisk spørsmål om hvorfor dette ikke fremgikk av bestillingsbekreftelsen, ble det svart at det ikke var plass til all informasjon på billetten.

Bussen slapp dem av 300 m fra hotellet, men det var opplyst at det skulle være 50m.

Solias hjemmeside opplyste også at suiteene var utstyrt med kvalitetsdyner - i stedet var det bare laken og de fikk knapt utlevert tepper etter diverse henvendelser til hotellet. De hadde bestilt halvpensjon, men middagen var av dårlig kvalitet.

Solia har anført at hotellpresentasjonen på hjemmesiden forklarer at balkong må bestilles mot tillegg. Dette er ikke gjort og klager fikk romtype som bestilt.

At det ikke var dyner, skyldes at reisen foregikk i august.

Hotellet burde ha gitt dem dyner eller tepper på forespørsel.

Havnegaten er stengt om kvelden og gjestene må derfor gå et stykke til hotellet.

Nemnda bemerker:

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

Klagers hovedanførsel er at det skal ha blitt opplyst muntlig at suiten hadde balkong. Det er ikke mulig for nemnda i ettertid å ta stilling til innholdet av en telefonsamtale. Nemnda må derfor basere seg på den skriftlige dokumentasjon.

Bestillingen ble så vidt forstås foretatt på nettet. Av hotellomtalen på nettet fremgår at det mot tillegg kan bestilles havutsikt og balkong. Billett og reisebevis bekrefter at det ble bestilt ett-roms suite med soveloft, havutsikt og halvpensjon.

Det sies ikke noe om balkong. Nemnda må derfor legge til grunn at klager fikk slik suite som bestilt.

Når det gjelder kvaliteten på middagsmåltidene, har ikke nemnda grunnlag for å ta standpunkt til om den utgjorde en mangel ved reisen. Heller ikke de andre forhold som er tatt opp, kan sees å representere en mangel i lovens forstand.

Nemnda vil imidlertid anmode Solia om at det ordnes opp i måten passene oppbevares på i hotellet

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag.

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.