

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Tyrkia, Alanya, Gorgulu Kleopatra Beach hotel, 25. september - 8. oktober 2010.
Krav om refusjon av 50 % av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard, all inclusive m.v.

Dato

..

Saksnummer

248/10

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 2

Reisens pris: kr 23.661

Saken gjelder:

Reise til Tyrkia, Alanya, Gorgulu Kleopatra Beach hotel, 25. september - 8. oktober 2010. Krav om refusjon av 50 % av reisens pris grunnet mangelfull hotellstandard, all inclusive m.v.

Klagerne har i det vesentlige anført:

Hotellet holdt ikke lovet standard. Det bar preg av forfall og dårlig vedlikehold.

Avstanden til sentrum var lenger enn opplyst.

Maten var en stor skuffelse både mht kvalitet og bredde.

Klagerne er av den oppfatning at Reisegiganten/Solfaktor ikke har gitt korrekte opplysninger samt unnlatt å gi opplysninger som har hatt betydning for valg av reisemål/hotell. Klagerne krever 50 % prisavslag.

Turoperatøren hadde ingen stedlige representant som klagerne kunne henvende seg til for å fremføre sine klager. Klagerne så det derfor alt for problematisk med å kontakte operatøren ved bruk av sine mobiltelefoner både mht bryet og at det koster en god del å ringe fra Tyrkia. Klagen ble derfor utformet etter at klagerne var kommet hjem.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor Pluss er en pakkereisearrangør som setter samme fly+hotell+eventuell transfer. Solfaktor har ingen stedlige representanter/guider. Solfaktor Pluss er altså ikke en charteroperatør.

Verken Solfaktor Pluss eller Sun Hotels er blitt kontaktet under oppholdet og dermed ikke hatt mulighet for å rette opp eventuelle mangler iht pakkereiseloven.

Hotellet har selv oppgradert klagerens rom og dermed avhjulpet eventuelle mangler.

For å kompensere den feilaktige informasjonen om avstanden til sentrum samt som en goodwillkompensasjon, har Solfaktor tilbudt å tilbakebetale 1.600 SEK, hvilket motsvarer ca. 20 % av hotellkostnaden.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen 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 av 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 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 vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler.

Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangør ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig først å ta mindre / enkle problemstillinger og mangler direkte opp med hotellet. Fører ikke det frem, må turarrangør kontaktes snarest.

Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangør mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid, jf. pakkereiseloven § 8-1 første ledd. Det fremkommer av mail fra Solfaktor Pluss til klager datert 19. september 2010 at eventuelle feil ved hotellet måtte tas opp med hotellpersonalet eller Sun hotells (skandinavisktalende) på telefon, slik at de fikk mulighet til å avhjelpe dette.

Klagerne tok i dette tilfellet ikke kontakt med Sun Hotels, og forholdet gir da ikke rett til prisavslag i ettertid.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klager gis medhold.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Anne Edvardsen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.