

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard m.m., Kreta.

Dato

10.06.2014

Saksnummer

215/13P

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 12.930,-

Tidsrom: 260713 - 020813

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard m.m., Kreta.

Klageren anfører at de hadde bestilt dobbeltrom med all inclusive.

De hadde valgt dette hotellet fordi bildene på nettsidene viste et veldig flott hotell med flott dobbeltrom. De hadde derfor høye forventninger.

Da de ankom, fikk de et familierom i kjelleren, som slett ikke var som på bildene.

De klaget i resepsjonen, og neste dag fikk de beskjed om at de kunne få nytt rom tidligst på onsdag. De skulle reise hjem fredag. Etter denne beskjeden ga de beskjed til Solias representant at de ville bytte hotell. De fikk da vite at de måtte betale selv for et bytte, og det ville de ikke. De har aldri tidligere sett så stor forskjell på bilder og virkeligheten. Rommet de fikk var dessuten under oppussing.

Solia har anført at kunden fikk den romtype som var bestilt, men uheldigvis beliggende i 1.etasje. Det var ikke andre ledige rom de første dagene.

Når det gjelder bildene, er Solia enig i at det er flere detaljer på rommet som avviker fra bildene på nettsidene. Bildene der er en generell oversikt over hotellrommene, men interiøret kan variere. Solia har gitt en kompensasjon på kr.500,- per person.

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 inngår som en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag.

Bestillingen i saken her gjaldt et dobbeltrom med balkong/terrasse.

Nemnda forstår det slik at klageren fikk korrekt romtype, men særlig fordi leiligheten lå i 1.etasje svarte den ikke til forventningene de hadde etter å ha sett bilder på nettsidene. Dertil kom at de fikk inntrykk av at leiligheten var under oppussing idet det var sparkel på veggene og en halvt malt vegg. Solia har ikke bestridt dette forhold.

Ut fra de opplysninger som er fremlagt finner nemnda at avviket mellom «salgsbildene» på nettsidene og de faktiske forhold i dette tilfelle har vært en god del større enn det som vanligvis er situasjonen. Nemnda finner derfor at det bør gis en kompensasjon på kr.1.000,- per person inkludert det som tidligere er tilbudt.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr.1.000,- per person inkludert det som tidligere er gitt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.