

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

### Dato

..

### Saksnummer

121/13P

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solia AS**

**Reisemål: Tenerife**

**Antall reisende: 9**

**Reisens pris: 46.575 nok.**

**Tidsrom: 170213- 030313**

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

**Klager, på vegne av et reisefølge på 9 personer, anfører at de hadde bestilt en all inklusive tur. De var misfornøyde med standarden på middagen, bl.a fordi de aldri fikk spist sammen på grunn av at det aldri var nok rene tallerkener eller mat, det ble aldri etterfylt, personalet bråket når de ryddet, det var alltid skitne tallerkener i stabelen med de rene og det var ikke nok tallerkener.**

Baren var stengt under middagen, og hele lokalet stengte kl.21.

Den andre baren var åpen til kl.23, men den lå i en kjeller.

De hadde betalt for WFI, men den tjenesten nådde ikke ned i deres leilighet og de kunne derfor bare bruke den i resepsjonsområdet.

Bassengområdet var lite barnevennlig, og bassenget åpnet ikke før kl.09.30 og stengte kl.18. De hadde flere ganger kontakt med Solia om maten.

Det siste tilbudet var at de kunne få € 20 per person for den lørdagen de var misfornøyd med. Det takket de nei til.

**Solia har henvist til reisevilkårene som fastsetter at hvis mangler ikke kan rettes på stedet, må kunden senest 4 uker etter hjemkomst reklamere skriftlig.**

Da henvendelsen her har kommet for sent i henhold til fristen, avvises klagen.

**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 etter at kunden har tatt opp problemene med turarrangør. Nemnda legger her til grunn at klager tok opp med Solias stedlige representant noe av det som nå er påberopt, spesielt at de syntes at matstandarden ikke var tilfredsstillende. Nemnda forstår det slik at klager ikke opplevde at standarden eller forholdene i restauranten ble bedre. Etter pkt. 7.2.c) i Alminnelige vilkår for pakkereiser, som er en del av avtalen, skal mangler så vidt mulig reklameres på stedet og uansett senest 4 uker etter reisens avslutning.

Når de påberopte mangler ikke ble avhjulpet, måtte klager derfor har reklamert innen 4 uker etter hjemkomst. I dette tilfelle ble reklamasjonen fremsatt mer enn 2 måneder etter hjemkomst og fristen er dermed oversittet. Også fristen for å bringe saken inn for nemnda er oversittet. I brev av 15. mai ble de informert om at saken kunne bringes inn for nemnda innen 4 uker. Dette ble gjort ved brev mottatt av nemnda 24. juni, men datert 10. juni

**Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag

Vedtaket var enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy AS, Ellen Pytte, Star Tour 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.*