

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Kypros, Ayia Napa, Anthea Hotell Apts, 2. - 16. oktober 2010.
Krav om refusjon av hotellkostnaden grunnet diverse mangler.

Dato

..

Saksnummer

41/11

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss AS

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.565

Saken gjelder:

Reise til Kypros, Ayia Napa, Anthea Hotell Apts, 2. - 16. oktober 2010.

Krav om refusjon av hotellkostnaden grunnet diverse mangler.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne var skuffet over å få tildelt et rom som verken hadde utsikt eller sol på balkongen.

I samtale med Christine (klagernes representant under oppholdet) den 4. oktober tok klagerne opp at madrassen var vond å ligge på, at håndvasken var delvis tett, lyspærer manglet, at det var høy musikk m.v. samt manglende utsikt og sol. Christine skulle ta dette opp med resepsjonen.

Den 8.10. var håndvasken ordnet og lyspærer skiftet. Det var imidlertid ikke mulig å slå av taklampen. Dette ble ordnet sent på kvelden.

Den 9. oktober, en uke etter ankomst til hotellet, fikk klager ny madrass.

Natt til søndag 10. oktober våknet klagerne av at det dryppet vann fra taklampen. Sengen var våt. Hotellet ble kontaktet. Klagerne dro på stranden om dagen.

Da de kom tilbake til rommet på ettermiddagen sto alt som da klagerne gikk. Klagerne fikk ikke tilbud om nytt rom.

Torsdag 14. oktober begynte det å sprake fra taklampen og bryteren på veggen. Lyset kom på flere ganger. Klagerne var redd for kortslutning.

Oppholdet var under enhver kritikk. Klagerne var i kontakt med Christine flere ganger under oppholdet. Klagerne krever refundert hotellkostnaden.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor Pluss har forståelse for at kunden har oppfattet Christine som Solfaktors representant på stedet. Hun er representant for Sun Hotels sin underleverandør på stedet, men har ingen fullmakt til å representere verken Solfaktor eller Sun Hotels. Siden hun ifølge kunden heller ikke har ordnet opp i det som hun har lovet er dette veldig beklagelig.

Solfaktor har besluttet å gi en kompensasjon på 3.000 kroner pga problemene og misforståelsen.

Hotellet har opplyst at problemene med rommet ble ordnet opp av hotellet samme dag som de ble påpekt, dvs den 9. oktober.

Da det begynte å dryppe fra taket, ble klagerne tilbudt bytte av rom. Det avslo klagerne. De opplyste at de likte rommet og at de ikke ville ta bryderiet med å flytte.

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.

Nemnda legger på bakgrunn av de foreliggende opplysninger til grunn at klagerne ikke var lovet leilighet med utsikt eller sol på balkongen, og at det rommet klagerne ble tildelt i utgangspunktet var i overensstemmelse med det avtalte.

Det tildelte rom hadde imidlertid flere mangler. Nemnda viser til klagers brev, og legger klagers fremstilling til grunn. Det er ikke bestridt at manglene ble tatt opp med hotellet og med Christine. Klagerne hadde etter nemndas vurdering grunn til å gå ut fra at Christine representerte Solfaktor. Nemnda legger til grunn at problemene ble avhjulpel slik klager opplyser. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at klagerne ble tilbudt bytte av leilighet etter vannlekkasjen.

Solfaktor Pluss har tilbudt et prisavslag på 3.000 kroner. Nemnda finner ikke grunnlag for å anbefale prisavslag ut over dette. Dersom prisavslaget ikke er utbetalt, anbefales det gjort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale prisavslag ut over kr 3.000 som er tilbudt av Solfaktor Pluss.

Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Helga Hermansen, Star Tour AS

Eva Pettersen, Ving Norge AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Helga Hermansen, Star Tour AS, Eva Pettersen, 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.