

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Rhodos.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

261/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 4

Reisens pris: kr 13.786,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Rhodos.

Klager anfører at bordet på altanen var i stykker, dusjen kunne ikke festes til veggen, setet på toalettet var løst, det var veldig varmt i rommet da de kom den 12/8, de måtte betale 7 euro per døgn for å få kald luft og den forsvant 2 t 14/8 og vannet var borte 2 t 15/8. Solia ble kontaktet uten at de kunne gjøre noe.

Det aller verste var at de måtte ut av leiligheten kl.12.00 avreisedagen selv om flyet ikke gikk før kl.23.50. Det var ingen dusj eller noe rom til rådighet og bagasjen ble stående i gangen hele dagen.

Solia har beklaget at bordet på balkongen ikke kunne brukes og at toalettsetet var løst. Dusjhoder har ofte ikke veggfeste i utlandet. Det var synd at a/c og vann var utkoblet et par timer. Klager var ikke i kontakt med Solias reiseleder.

Tidspunkt for når disse kunne treffes og deres telefon er opplyst i informasjonen som ble utdelt ved ankomst og er inntatt i permen på hotellet.

Når reiseleder ikke fikk informasjon om de nå påberopte mangler og derfor ikke fikk anledning til å avhjelpe, er det ikke grunnlag for prisavslag. I informasjonen som er gitt i Solias katalog, er det opplyst om at rom må forlates kl.12.00 i henhold til internasjonale hotellbestemmelser.

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 meldt fra om det på stedet.

Informasjon i kataloger og lignende anses som en del av avtalen.

Klagers hovedanførsel er at de måtte ut av rommet kl.12.00 til tross for at flyet først gikk kl.23.50. Utsjekking kl.12.00 er helt vanlig på hoteller over hele verden og det er opplyst om det både i Solias katalog, på nettsidene og i de informasjonspapirer klageren fikk ved ankomst. Dette er derfor ingen mangel ved reisen.

Når det gjelder de øvrige forhold som klager har påberopt som mangler, er det ikke logført at disse ble tatt opp med Solias guider slik at Solia kunne få avhjelpe manglene. Klager hadde opplysninger om Solias servicetelefon og trefftider på hotellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Vigdis Lund Eriksen, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.