

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

21.05.2013

Saksnummer

216/12

Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solia AS

Antall reisende: 2

Reisens pris: 10.380

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at standarden på hotellet ødela ferien. Det så ut som den avdelingen de fikk rom i, ikke hadde vært benyttet på mange år. Søppel og møkk i gangveiene, død plen og visne trær. Mye maur. Ikke a/c, men de fikk låne en vifte som var så full av støv og møkk at den ikke kunne brukes. Brannvarsler virket ikke og det var vannlekkasje på badet. Klager krever full refusjon av reisens pris.

Solia har beklaget at forholdene var slik som klager beskriver.

Den aktuelle ankomstdagen hadde Solia fått 7 boenheter i tillegg til de som Solia normalt har, og det viste seg at de nye hadde lavere standard enn lovet.

Dette ble Solia først klar over da gjestene kom. Solia har ellers vist til den informasjon som er gitt på nettsidene om rengjøringsmidler og utstyr på kjøkken, samt om skifte av sengklær og håndklær. Solia har tilbudt prisavslag med 25 % av reisens grunnpris.

Nemnda bemerker:

Det er enighet om at leiligheten var mangelfull og at dette ble tatt opp med Solia på stedet. Det er dermed på det rene at det foreligger en mangel ved reisen som berettiger til prisavslag. Manglene ble delvis avhjulpet ved at klager i saken her fikk ny leilighet de to siste

nettene. Solia har tilbudt et prisavslag på 25 % av reisens grunnpris, eller kr.3.123,-. Etter en helhetsvurdering finner nemnda at det er en passende kompensasjon.

Til klagers orientering skal opplyses at Solia har tilbudt 25 % prisavslag også til de andre kundene som fikk leilighet i denne avdelingen av hotellet den samme uken.

Reklamasjonsnemnda har hatt to andre saker til behandling. I sak nr. 210/12 (PRKN-2012-10) fikk klager - i motsetning til i nærværende sak - ikke tilbud om annen leilighet og ble derfor boende hele uken i samme leilighet. Reklamasjonsnemnda har i den saken anbefalt 1/3 av reisens pris som prisavslag. I sak nr. 228/12 (PRKN-2012-228) var forholdene så graverende at nemnda har anbefalt at hele reisens pris tilbakebetales og at klager får dekket reiseomkostningene ved tidlig hjemreise.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale prisavslag utover det som er tilbudt av Solia.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.