

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon for privat transfer da barnesetet var for lite ved ankomst og manglet ved hjemreisen, samt hotellstandard, rengjøring og støy.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03060

Tjenesteytere

Mixx Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i et standardrom med bassengutsikt og ultra all inclusive på Alan Xafira Deluxe Resort, Alanya, Tyrkia i perioden 31.08.2022 - 07.09.2022. Totalpris 15 742 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell

Klager bestilte privat transfer fra flyplassen til hotellet tur/retur for at spedbarnet skulle få et barnesete. Beløpet på 1 600 ble betalt før avreise. I bilen fra flyplassen til hotellet var barnesetet for lite og kunne ikke brukes. Ved hjemreisen kom bilen uten barnesete.

Klager skriver at de bestilte et 5 stjerners hotell, men at det var mer som et 2 eller 3 stjerners. Det var skittent, mye støy og luktet vondt. Klager var i kontakt med guidene flere ganger før de flyttet til et annet hotell mot å betale 500 euro til Mixx Travel.

Klagers krav: Refusjon av 1 600 kroner for privat transfer til hotellet og 5 500 kroner som de betalte til reiselederen for å flytte til et annet hotell, totalt 7 100 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mixx Travel/Tyrkiareiser har verken sendt svar til klager eller besvart Pakkereisenemndas flere henvendelser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i et standardrom med bassengutsikt og ultra all inclusive på Alan Xafira Deluxe Resort, Alanya, Tyrkia i perioden 31.08.2022 - 07.09.2022. Totalpris 15 742 kroner.

Klager var ikke fornøyd med transport til og fra flyplassen pga. manglende barnesete, hotellstandarden generelt, manglende rengjøring, og støy.

Klager var i kontakt med guidene flere ganger på stedet før de flyttet til et annet hotell. Klager ble flyttet til et annet hotell den 02.09.2022 mot å betale ytterligere 500 euro.

Klagers krav: Refusjon av 1 600 kroner for privat transfer til hotellet og 5 500 kroner som de betalte til reiselederen for å flytte til et annet hotell, totalt 7 100 kroner.

Mixx Travel/Tyrkiareiser har verken svart klager eller Pakkereisenemnda, noe nemnda ser på som svært lite profesjonelt og gjør at saken blir mindre opplyst. Sett hen til klagers krav mener nemnda det er grunnlag for prisavslag. Nemnda anbefaler at Mixx Travel/Tyrkiareiser utbetaler 7 100 kroner i prisavslag til klager. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)