

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

### Dato

06.02.2013

### Saksnummer

95/12

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 1

### Reisens pris: kr 26.500,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Tenerife.

Klager bestilte en 5 ukers reise til Tenerife fra 15. januar til 12. februar og anfører at reisebyrået ordnet med et leilighetshotell med heis på grunn av hennes kneproblemer og alder (85 år). Leiligheten hun fikk, var i 1.etg med 7 trappetrinn og den var mørk og trist med bare 20 min sol i løpet av dagen. Det var dessuten vaskeri under leiligheten. Hun ba Solias representant om ny leilighet, og etter noen dager fikk hun tilbud om leilighet ut mot gaten. Dette ønsket hun ikke. Solia sa at det ikke var plass på andre hoteller. Da spurte hun om det var plass på fly hjem, men fordi hun ikke ville få refundert noe av reisens pris, valgte hun å bli.

Hun fikk en gratistur til La Gomera av Solia.

Etter noen uker fikk hun rosa flekker på kroppen. En spansk lege mente årsaken kunne være fuktig madrass. Hun fikk salve til å smøre på flekken.

Hun krever sine utgifter dekket og kompensasjon for 5 ukers mislykket ferie.

Solia har opplyst at klagers ønske om leilighet i nærheten av heis ble notert som et ønske. Det fremgår av reisevilkårene at et ønske ikke er en garanti, men det blir videreformidlet til hotellet. I dette tilfelle ligger den delen av hotellet som har heis, i en annen del av hotellområdet og det er en del trapper for å komme dit.

Derfor fikk hun tildelt det rommet hun fikk i 1.etg. Andre rom var ikke tilgjengelig før i slutten av januar. I stedet ble hun tilbudt rom på bakkenivå, som hun takket nei til, og senere takket hun også nei til et annet tilbud.

Solia mener de har forsøkt å hjelpe klager, men da hun har sagt nei til alle forslag, er det ikke grunnlag for kompensasjon.

### **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 turarrangør har blitt gjort kjent med problemet.

I følge billett/reisebevis bestilte klager en 2-roms leilighet med ballkong/terrasse.

Det er ikke i dokumentene opplyst noe om leilighet i tilknytning til heis eller garantert at ballkongen skulle ha en bestemt utsikt. Reklamasjonsnemnda må derfor legge til grunn at den leilighet klager fikk, var i samsvar med det avtalte.

Hennes ønske om heis ble visstnok videreformidlet til hotellet, og det er opplyst at det var derfor hun fikk en leilighet hvor hun slapp å gå trappene til den andre del av hotellet hvor det var heis. Hvordan det nå forholder seg med dette, er det avgjørende for nemnda at det må legges til grunn at hun fikk slik leilighet som hun hadde bestilt. Det fremgår for øvrig av turarrangørs reisevilkår at ønsker videreformidles, men garanteres ikke oppfylt.

Klagers ønske om å bytte leilighet ble forsøkt etterkommet to ganger og begge ganger ble tilbudet avslått.

Når det gjelder klagers anførsler om sår/utslett på grunn av fuktig madrass, er dette ikke sannsynliggjort i en slik grad at nemnda kan legge det til grunn.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Solveig Kohagen, Ving Norge AS

Hanne Åsell, Star Tour AS

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Hanne Åsell, 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.*