

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet manglende aircondition.

Dato

11.05.2023

Saksnummer

2023-00772

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i "Suite - Balcony - Pool View" med All Inclusive på Hotel BM Mallorca, Magaluf, Mallorca i perioden 14.05.2022 - 21.05.2022. Totalpris 11 626 kroner.

Klagers aircondition fungerte ikke i løpet av ferien. I og med at klager bodde på et partyhotell i Magaluf med mye støy, ble det lite søvn da de måtte ha dørene åpne for å få luft og gjennomtrekk. Klager har anført at det var 30 grader på dagtid. Det ble lite eller ingen søvn, noe som ødela mye av ferien.

Klager bekrefter at de ikke ringte til Ticket under reisen da de hele tiden fikk beskjed om at det skulle ordnes av kundeservice på hotellet. Det var først siste dagen på hotellet de fikk beskjed om at de ikke hadde den chipen som skulle til for å få aircondition til å virke. Dersom dette gjaldt hele hotellet, hadde det ikke hjulpet å bytte rom. Klager mener 1 500 kroner er for lite i kompensasjon for at en ferieuke ble ødelagt på grunn av mangel på søvn.

Klagers krav: 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise via Tickets nettside ticket.no til Mallorca i perioden 14.05.2022 - 21.05.2022. Klager kontaktet Ticket først etter hjemkomst den 24. mai og informerte om at de hadde problemer med klimaanlegget. Klager tok ikke kontakt med Ticket mens de var på reisemålet. Ticket fikk derfor ingen mulighet til å hjelpe klager med å bytte rom.

Ticket har i ettertid vært i kontakt med hotellet og forstår at personalet på stedet prøvde å løse problemet med klimaanlegget uten hell. Da hele hotellet manglet klimaanlegg, ble klager tilbudt kompensasjon i form av en drink i baren. Ticket har registrert at klager ikke ønsket denne kompensasjonen.

Ticket har anført at Ticketpakke kostet 8 704 kroner som inkluderte fly og hotell. Øvrige kostnader gjelder bagasje 2 286 kroner og kansellering for forsikring 636 kroner.

Ticket mener at ikke mer enn ca. 20 % av pakkereisen er rimelig som kompensasjon.

Klager tok ikke kontakt med Ticket under oppholdet. Klager tok heller ikke kontakt med nødnummeret for problemer på stedet.

Som kompensasjon ønsker Ticket å gi klager 1 500 kroner for problemer med klimaanlegget.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i "Suite - Balcony - Pool View" med All Inclusive på Hotel BM Mallorca, Magaluf, Mallorca i perioden 14.05.2022 - 21.05.2022. Totalpris 11 626 kroner.

Klagers aircondition fungerte ikke i løpet av ferien.

Det er uomtvistet at klager ikke tok kontakt med Ticket før etter hjemkomst den 24. mai. Det følger av pakkereiseloven § 26 at reklamasjoner skal meldes inn uten ugrunnet opphold og dersom det reklameres på reisen har tjenesteyter adgang til å avhjelpe forholdet. I denne saken mener nemnda at det virker som om det var en gjennomgående feil med anlegget som taler for at selv ikke Ticket ville fått endret dette i løpet av klagers ferie. Men nemnda mener at Ticket skulle hatt mulighet til å ev flytte klager til et annet hotell.

Det er normal praksis i nemnda å gi prisavslag for manglende aircondition anlegg.

Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler et prisavslag skjønnsmessig satt til 2 000 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)