

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder uriktig hotellbeskrivelse, Mallorca.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

237/12

### Tjenesteyter

Travelnett Ski

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Travelnett Ski

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: 17.490

### Saken gjelder:

Saken gjelder uriktig hotellbeskrivelse, Mallorca.

### Klager anfører at sjåføren som skulle hente på flyplassen ikke dukket opp.

Etter å ha fått annen sjåfør, ble de kjørt til feil hotell, nemlig Lively Hotel i Magaluf og ikke Lively Hotel i Porto Nova, som de skulle til. De tok da taxi dit.

Det viste seg å være et ungdomshotell, og damen i resepsjonen spurte med en gang om hun skulle ringe reisebyrået for dem og forhøre seg om annet hotell.

Klager ringte så Ski Reisebyrå, som ved en videre henvendelse til Sun Hotels fikk høre at hotellomtalen «Only adults» var misvisende - det skulle ha stått at det var et hotell for voksen ungdom.

Klager måtte tilbringe første natten på dette hotellet og sov ikke.

Først kl.0730 ble det stille. Deretter fikk de byttet hotell, hvor de i tillegg til frokost, som de skulle ha, også fikk tilbud om middag i 10 dager.

Dette benyttet de seg av flere kvelder.

Klager synes at både Sun Hotels og reisebyrået ordnet alt til det beste ut fra at det var høysesong og få valgmuligheter. De mener seg likevel berettiget til en kompensasjon fra Sun Hotels fordi ordlyden i hotellomtalen sa «Only adults».

Dette førte til at de bestilte det hotellet og som gjorde at ferien totalt sett ikke ble som forventet. Det er for øvrig ikke riktig som opplyst av reisebyrået at de har fått 100 euro av Sun Hotels som kompensasjon.

**Ski Reisebyrå anfører at klager selv hadde plukket ut hotellet, men at det var feilinformasjon i beskrivelsen. Detter er nå rettet opp ved at omtalen sier at det er et hotell for voksen ungdom. Klager har fått dekket alle sine utlegg og har fått 100 euro av Sun Hotels.**

#### **Nemnda bemerker:**

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det er enighet om at feilinformasjonen om hotellet gjorde at klager bestilte «feil» hotell - et ungdomshotell.

Feilen ble avhjulpet og rettet opp ved at hun fikk et fullt tilfredsstillende annet hotell etter en natt, men dette var beliggende et annet sted enn der klager opprinnelig hadde bestilt.

Etter reklamasjonsnemndas syn bør klager få en viss kompensasjon i tillegg til å få dekket sine direkte utlegg på grunn av feilen.

Nemnda forstår det slik at hun har hatt ca. 65 euro i direkte utlegg - tilsvarende kr.480,-. Hun har fått utbetalt kr.855,- i underkant av kr.400,- utover de direkte utlegg. De fikk også en del gratismiddager på hotellet.

Etter en helhetsvurdering finner Reklamasjonsnemnda at klager bør få ytterligere kr.500,- i kompensasjon.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis ytterligere kr.500,- i prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Line Vestgård, KILROY Norway 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.*