

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard og støy, Mallorca.

### Dato

03.05.2012

### Saksnummer

293/12

### Tjenesteyter

Star Tour AS

### Klager: X

**Turarrangør: Star Tour AS**

**Antall reisende: 3**

**Reisens pris: kr 48.549**

### Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard og støy, Mallorca.

**Klager anfører at leiligheten ikke samsvarte med det de hadde bestilt - nemlig Superior leilighet med markterrasse og bassengutsikt. Foran leiligheten var det et stort tre som raget 5 etg opp og flere andre trær. Solen kom aldri gjennom.**

Utsikten til bassenget var skjult av et barbygg. Leiligheten var også utsatt for mye støy fra poolbaren og en spillehall noen meter fra soverommet.

**Star Tour anfører at klager har fått Superior leilighet som bestilt, men er enig i at utsikten ikke samsvarer med beskrivelsen. Det er også uheldig at nærheten til bassengbaren har medført forstyrrelser. Pga disse forhold har Star Tour tilbudt å refundere tillegget for Superior leilighet med kr.3.075,- - alternativt et gavekort på kr.4.500,-.**

### Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen - § 6-1 i pakkereiseloven. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid.

Nemnda forstår det slik at det i utgangspunktet er enighet mellom partene om at leiligheten i dette tilfelle ikke samsvarte helt med det som kunne forventes av en superior leilighet, men

klager tillegger solforholdene og støyen større vekt enn det Star Tour mener det er grunnlag for.

Nemnda er enig med Star Tour i at det er beskrivelsen på deres nettside som må være grunnlag for vurderingen, og ikke den velkomstbrosjyre som klager fikk på hotellet. Star Tours beskrivelse på nettsiden har ikke spesifikke opplysninger om solforholdene ut over at det er opplyst om markterrasse med solseng og parasoll.

Etter en helhetsvurdering finner Reklamasjonsnemnda at Star Tours tilbud om refusjon av superior-tillegget er en passende kompensasjon og kan ikke anbefale et prisavslag utover dette. Nemnda legger til grunn at Star Tour opprettholder tilbudet om et gavekort på kr.4.500,- som et alternativ hvis klager skulle foretrekke det.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale et større prisavslag enn kr.3.075,-. 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

Vigdis Fiske Amisol AS

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Solveig Kohagen, Ving Norge AS, Vigdis Fiske Amisol 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.*