

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02886

Tjenesteytere

Ticket

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte hotell og flyreise for to personer innkvartering på hotell Walkirias i 6 uker i perioden 22.02.2019 - 05.04.2019. Klager bestilte hotellet hos Ticket den 31.03.2018 og flyreise hos Ticket den 23.08.2018. Pris hotell: 55 567 kroner og fly med Norwegian Air Shuttle 7 848 kroner. Totalpris 63 415 kroner.

Klager ble ikke informert om restaurering, oppussing eller endring av konsept på Hotel Walkirias som de pleier å feriere på hvert år.

Klager tok først kontakt med resepsjonen for å klage på byggearbeider og støy. De henviste klager til reisearrangøren. Klager kom ikke frem på telefonen til Sunhotels. Klager tok kontakt med Ticket som igjen lovet å kontakte Sunhotels. Klager fikk ingen tilbakemelding fra Sunhotels. Klager fikk beskjed fra hotellet om at de måtte flytte til et annet hotell mandag i den siste ferieuken, den 1. april 2019. Klager fikk kun 3 rolige dager av 6 ukers ferie.

Klager anfører at Sunhotels viser til enkle arbeider på hotellet som maling o.l. Klager hadde ønsket 4. etasje. Ved ankomst fikk de beskjed om at bare en leilighet var "ferdig" restaurert, men leiligheten manglet safe og garderobeskap. Mens klager så på denne leiligheten, var det arbeidere som jobbet på alle andre rom, så klager mener det er feil å at arbeidene startet etter klagers ankomst. Klager så ingen gjester, kun arbeidere som foretok renovering i 2. og 4. etasje. Klager anfører at de burde ha blitt tilbudt flytting før ankomst.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte hotell hos Ticket den 31.03.2018 og flyreise den 23.08.2018, to separate bestillinger.

Klager ankom hotellet 22.02.2019, og først etter 5 uker kontaktet han Ticket for å klage på støy på hotellet. Ticket kontaktet sin agent, Sunhotels og klager fikk flytte til et annet hotell.

Ticket anfører at dersom klager hadde tatt kontakt tidligere i oppholdet, hadde de fått muligheten til å hjelpe klager med å finne et annet hotell på et tidligere tidspunkt.

Sunhotels har via Ticket tilbudt klager en kompensasjon på 4 000 kroner. Beløpet er ikke utbetalt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

Nemnda bemerker

Klager kjøpte hotell hos Ticket 31.03.2018. Deretter bestilte han flyreise hos Ticket 23.08.2018. Ettersom klager har bestilt fly og hotell over en periode i underkant av 5 måneder, omfattes ikke reisen av pakkereiseloven § 6. Klagen må derfor avvises.

Vedtak

Pakkereisenemnda avviser klagen.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Linda Nordvold (Ving Norge AS)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Line Vestgård (KILROY Travel AS)