

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet muggsopp, renhold, dårlige senger og standard.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2022-03241

### Tjenesteytere

Mixx Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et standardrom med all inclusive på Evi Hotel, Rhodos i perioden 05.08.2022 - 13.08.2022. Totalpris 14 134 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

Klager skriver at de ble plassert i kjelleren på bygget, det luktet det muggsopp og var helt grusomt.

Klager ankom hotellet tidlig lørdag morgen den 06.08.2022. Først onsdag fikk de flytte til et annet rom som var noe bedre, men klager var ikke fornøyd med rengjøringen på dette rommet og skriver at sengene var dårlige. Selv om klager hadde all inclusive på hotellet, valgte de å spise andre steder grunnet renholdet og de dårlige forholdene på hotellet. Hele området bar preg av manglende vedlikehold og forfall. Klager hadde forventet noe helt annet av et 3 stjerners hotell.

Klagers krav: 14 134 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Mixx Travel har verken sendt svar til klager eller besvart Pakkereisenemndas flere henvendelser.

### Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et standardrom med all inclusive på Evi Hotel, Rhodos i perioden 05.08.2022 - 13.08.2022. Totalpris 14 134 kroner.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden. De ble opprinnelig plassert på bakkeplan og det luktet mugg. Etter fire dager fikk de nytt rom som var noe bedre, men klager var misfornøyd med rengjøring og at sengene var dårlige. Klagers krav er full refusjon av reisen på 14 134 kroner.

Mixx Travel har verken svart klager eller Pakkereisenemnda, noe nemnda ser på som svært lite profesjonelt og gjør at saken blir dårligere opplyst. Sett hen til klagers krav mener nemnda det er grunnlag for prisavslag. Prisavslaget settes skjønnsmessig til 3 000 kroner. Ved vurderingen er det sett hen til at hotellet er beskrevet med 3 stjerner og holder da generelt en lavere standard. Dette vises spesielt til reisens lave totalpris. Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler 3 000 kroner i prisavslag.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)