

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. støy da de bodde på et annet hotell enn forespeilet de første tre nettene.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

192/15P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. støy da de bodde på et annet hotell enn forespeilet de første tre nettene.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte innkvartering på Island Beach Resort, Kavos for tre personer i perioden 22.06.15 - 30.06.15.

Ved ankomst fikk klager tildelt rom på et annet hotell enn det de hadde bestilt. Dette ble tatt opp med hotellet uten at det hjalp. Klager fikk beskjed om at det var fullt der klager hadde bestilt. Det var så mye støy og musikk fra bar/diskotek at klager ikke fikk sove. Klager fikk tilbud om et annet hotell, men det lå 20 minutters gange fra sentrum, noe de takket nei til.

Først etter 3 dager, den 26.06.15 fikk klager flytte til det hotellet de hadde bestilt.

Klager mener at hun har blitt lurt av solfaktor til å tro at hun skulle bo på Island Beach Resort, mens hun ble plassert på Afrodite som ligger på stranden i Kavos.

Klager krever et prisavslag på minst 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solfaktor har i det vesentlige anført:

I likhet med klager trodde Solfaktor også først at klager hadde blitt plassert på feil hotell, men etter å ha undersøkt dette nærmere oppdaget de at Island Beach Resort er et større hotellkompleks bestående av mange bygninger. Det hotellet som klager var blitt plassert på var en av disse bygningene.

Allerede dagen etter ankomst fikk klager tilbud om å flytte til et annet hotell som lå i et roligere område av Kavos. Dette takket de nei til da de syntes 15 minutters gange var for langt unna sentrum. Solfaktor fant dessverre ingen andre hotell med ledig kapasitet.

Klager har fått refundert to dagsandeler i kompensasjon, totalt kr 3.634.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Det ser ut til å være et definisjonsspørsmål om klageren ble plassert på et helt annet hotell enn hun hadde bestilt, eller om den bygningen hun ble plassert i var en del av hotellet. Etter beskrivelsen - blant annet at navnet er et helt annet - antar nemnda at klageren fikk rom på et samarbeidende hotell da hennes opprinnelige hotell var overbooket. Nemnda legger til grunn at Afrodite lå i et mer støyutsatt område enn det hotellet hun skulle ha bodd på. Nemnda finner etter dette at det som ble levert lider av en mangel som gir krav på prisavslag.

Arrangøren har allerede refundert kr 3.634, som utgjør to dagsandeler. I følge klageren fikk de ikke bytte rom før etter tre netter. Rombyttet skjedde på kvelden. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag tilsvarende tre dagsandeler, hvilket avrundet utgjør kr 5.500.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på totalt kr 5.500.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*