

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage på hotellstandard, støy og renhold på Hotell Fedra, Ayia, Tyrkia.

Dato

03.05.2012

Saksnummer

270/12

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Antall reisende: 8

Reisens pris: kr 35.575

Saken gjelder:

Saken gjelder klage på hotellstandard, støy og renhold på Hotell Fedra, Ayia, Tyrkia.

Klager anfører at leilighetene var skitne ved ankomst. Øvrige hotellgjester var ungdommer som festet med høyt støynivå hele natten.

Dette medførte flere ubehagelige episoder. Sunhotels telefon ble forsøkt oppringt flere ganger uten svar.

Til slutt fikk de kontakt med en som het Christian, som sa at de var klar over problemene på hotellet og at han skulle ta kontakt igjen.

Det gjorde han ikke. I bestillingspapirene står det at håndklær skal skiftes 2 g per uke og sengetøy 1 g samt vask av leiligheten 5 d per uke.

Dette ble ikke gjort.

Klager mener hun ikke fikk det hun bestilte og krever full refusjon av reisens pris.

Solfaktor Pluss har anført at de ikke kan klandres for at det bor ungdom som fester på hotellet. Det er opplyst i informasjonen at hotellet har nattklubb og det er da naturlig at ungdom tiltrekkes. Klager avslo å bytte hotell pga merprisen.

Klager har fått refundert kr.2620,- av hotellagenten tidligere.

Pga utilfredsstillende renhold vil Solfaktor Pluss refundere ytterligere kr.3.500,- slik at totalt prisavslag blir kr.6.120,-

Nemnda bemerker:

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

Selv om man må være forberedt på en del støy på et hotell med nattklubb i syden i høysesongen, synes det klart at støy og ubehag fra ungdom i dette tilfelle har vært så vidt generende at det må sies å foreligge en mangel ved pakkereisen.

Også renhold og skifte av håndklær og sengetøy har vært utilfredsstillende og ikke i henhold til avtale og forutsetninger.

Klager har fått refundert kr.2620,- og er tilbudt ytterligere kr.3.500,-.

Nemnda har etter en helhetsvurdering ikke funnet grunnlag for å anbefale kompensasjon utover dette.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det ytes kompensasjon utover i alt kr.6.120,-.

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 nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.