

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type leilighet og støy.

### Dato

31.08.2023

### Saksnummer

2023-01446

### Tjenesteytere

Mixx Travel

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i "Leilighet 2 rom" på Kleopatra Tuna Apart, flyreise med Norwegian fra Oslo til Antalya, Tyrkia i perioden 30.07.2022 - 06.08.2022. Totalpris 13 761 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell

Ved ankomst fikk klager tildelt en studioleilighet og ikke en 2-romsleilighet. Klager fikk raskt bytte til leilighet som bestilt.

Toalettet i 2-roms leiligheten fungerte ikke en av dagene. De klaget 4 ganger og ble lovet at det skulle komme en reparatør 31.07.2022, noe det ikke gjorde. Klager kontaktet Mixx Travel og fikk flytte til en mindre leilighet. I denne leiligheten var det støy fra aircondition som stod i stua, så bråket utenfra kunne ikke dempes på soverommet ettersom balkongdøren var fra soverommet. Dette skulle imidlertid bare være for en natt, men hotellet ga klagers opprinnelige leilighet til noen andre gjester som ikke hadde behov for et toalett som fungerte, så klager måtte bli i den mindre leiligheten med støy under hele oppholdet. Rengjøringen var dårlig og håndklærne hadde flekker, så klager kjøpte egne håndklær.

Klager ønsker kompensasjon for:

En natt uten toalett.

Støynivået som Mixx Travel ikke hadde informert klager om.

Rommets størrelse. Rom endringene til et mindre rom.

Lang behandlingstid.

Klager skriver at de betalte for et større rom med velfungerende toalett og optimalt lydnivå. Det var veldig mye støy på rommet da det var plassert i enden av hotellet hvor alle strømledningene og aircondition møttes.

Den 5. januar 2023 tilbød Mixx Travel klager refusjon for 1 natt og 10 % av reisens pris, noe klager ikke var tilfreds med.

Klagers krav: Hele eller større deler av reisen refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Mixx Travel har ikke sendt tilsvaret til Pakkereisenemnda.

Mixx Travel har tilbudt klager et prisavslag på 1 966 kroner som tilsvarer en dagsandel av prisen på reisen fordi toalettet ikke fungerte. For de øvrige forhold har arrangøren tilbudt 10 % av reisens pris som tilsvarer 1 376 kroner. Totalt har Mixx Travel tilbudt klager et prisavslag på 3 342 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Mixx Travel.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i "Leilighet 2 rom" på Kleopatra Tuna Apart, flyreise med Norwegian fra Oslo til Antalya, Tyrkia i perioden 30.07.2022 - 06.08.2022. Totalpris 13 761 kroner.

Klagen gjelder feil type rom, manglende rengjøring, støy fra aircondition anlegg m.m.

Ved ankomst fikk klager tildelt en studioleilighet og ikke en 2-romsleilighet. Klager fikk raskt bytte til leilighet som bestilt. Den nye leiligheten hadde ødelagt toalett og klager måtte bytte til en mindre leilighet.

Klagers krav: Hele eller større deler av reisen refundert.

Mixx Travel har tilbudt klager et prisavslag på 3 342 kroner.

Nemnda mener det foreligger et avvik i avtalen mellom partene og det skal utmåles et prisavslag. Nemnda anbefaler at Mixx Travel utbetaler prisavslaget på 3 342 kroner som allerede er tilbudt. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)