

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

238/12

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 2

### Reisens pris: kr 10.380,-

### Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

**Klager anfører at de først fikk et rom hvor en stank av mugg og råte møtte dem. Rommet kunne ikke ha vært rengjort på lenge - kalk, mur og møkk på oppvaskbenken og i vasken. Gulvet var fullt av sand og stein.**

De klaget og fikk nytt rom, som var noe bedre, men ikke mye.

Mugg og fukt der også og dårlig rengjort. Gulvet ble ikke rengjort den uka de var der og sengetøyet ble ikke skiftet. Gasskomfyren kunne ikke brukes til matlaging.

De ble tilbudt annen leilighet mot å betale kr.4.000,-, noe de ikke aksepterte.

De fikk en ferie uten kvaliteter og glede, en totalt ødelagt ferie.

Hele reisens pris kreves tilbakebetalt.

### **Solia har beklaget at leiligheten var slik som beskrevet av klager.**

På grunn av stor etterspørsel tok de inn et ekstrahotell, og for den aktuelle avgangen fikk de tildelt ytterligere 7 boenheter. Dessverre viste disse seg å være av en lavere standard enn lovet, noe Solia først ble klar over da gjestene ankom hotellet.

Når det gjelder renhold og service i leilighetene, viser Solia for øvrig til den informasjon som er gitt på deres hjemmeside. Solia har tilbudt 25 % av reisens grunnpris som prisavslag, kr.2.498,-.

### **Nemnda bemerker:**

Det er enighet om at leiligheten klager fikk, var mangelfull og at klager tok opp dette med Solia i tide. Solia prøvde å avhjelpe manglene ved å tilby annen leilighet mot at klager betalte kr.4000,-. Dette var etter reklamasjonsnemndas oppfatning ikke et akseptabelt forsøk på å avhjelpe manglene her.

Reklamasjonsnemnda har tidligere hatt til behandling tre andre saker fra samme hotell i samme ferieuke og som alle gjelder disse ekstra boenhetene

Solia fikk - åpenbart uten å ha sjekket kvaliteten på forhånd.

Solia har i samtlige saker tilbudt et prisavslag på 25 % av grunnprisen.

Basert på de konkrete omstendigheter i hver enkelt sak fant Reklamasjonsnemnda at 25 % var en passende kompensasjon i ett av tilfellene, 1/3 prisavslag i et annet og full refusjon av reisens pris i et tredje.

Nemnda legger klagers beskrivelse til grunn for sin vurdering og anbefaler at klager i nærværende sak får en prisreduksjon på 1/3 av reisens grunnpris - eller kr.3.460,-.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis en total prisreduksjon på kr.3.460,-  
Vedtaket var enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Christine Tang, Detur Norway 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.*