

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon da klagers sønn skadet seg i en vannsklie på hotellet.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01901

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise bestilt den 13.02.2024 for to voksne og to barn på 9 og 11 år med innkvartering i et familierom med balkong på to plan og All Inclusive på Siam Elegance Hotels & Spa, Belek, Antalya, Tyrkia i perioden 30.05.2024 - 06.06.2024. Totalpris 34 500 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt

Klagers sønn skadet ryggen på den gule vannsklia på hotellet første dagen av ferien. Klager har anført at han meldte skaden til hotellet og til Solfaktor, men at han ikke fikk nok hjelp.

Den 2. juni skriver klager følgende til Solfaktor: "Det er 3 sklier og en er sperret av og den andre han skadet seg, så det er bare en brukelig. Hvordan skal gutten min bruke den ene sklia når han har en skadet rygg, han har blitt traumatisert av å bruke de skliene, ingen av våres barn tør lenge. Jeg har alle dokument både av ryggen og sklia. Jeg ber dere om en verdt kompensasjon eller må jeg eventuelt kontakte advokaten min når vi er tilbake i Norge."

Klager har sendt nemnda bilde av skadet rygg og sklie. Ferien ble ikke som forventet da de ikke kunne benytte vannskliene. Klager har anført: "Vi brukte ferien å passe på han at han ikke blir sol brent på det og at han koster seg nok å bade med en skadet rygg osv."

Klager har fått refundert 2 150 kroner fra Solfaktor.

Klagers krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 2. juni 2024 skriver Solfaktor følgende til klager:

"Da har jeg fått følgende svar fra min leverandør: We have contacted the property and XXXX from the front desk reported that the clients wanted him to sign a report that they wrote, he offered to go to the doctor after the child finished eating and the man said he would ask the wife and they did not contact him further. They closed the slide and after checking it they opened it again since several guests use it without complaints. The staff wass willing to assist the guests according to what was discussed over the phone, so if the child is not feeling well they would take him to the doctor, taking care of the costs that could be involved. Come and tolk to XXXX to be assisted directly at the destination.

Så ta kontakt med XXXX, som tilbyr sin hjelp.»

Den 4. juni 2024 skriver Solfaktor følgende til klager: "Så leit å høre at skliene fremdeles ikke kan brukes, jeg kan ikke annet enn å beklage for det som oppleves som en versjon fra hotellet til dere, og en annen versjon til oss."

Solfaktor har gitt klager et prisavslag på 2 150 kroner som tilsvarer 10 % avslag på hotelldelen av pakkereisen. Beløpet ble overført til kortet klager betalte reisen med.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise bestilt den 13.02.2024 for to voksne og to barn på 9 og 11 år med innkvartering i et familierom med balkong på to plan og All Inclusive på Siam Elegance Hotels & Spa, Belek, Antalya, Tyrkia i perioden 30.05.2024 - 06.06.2024. Totalpris 34 500 kroner.

Klager var ikke fornøyd med skliene på hotellanlegget. En sklie var stengt og en sklie skadet klagers sønn seg på. Pakkereisen er solgt med tre sklier og to av disse fungerte ikke da klager var på reisemålet. Det foreligger dermed et avvik fra inngått pakkereise etter pakkereiseloven § 25 og det skal utmåles et prisavslag. Solfaktor har utbetalt et prisavslag på 2 150 kroner som tilsvarer 10 % avslag på hotelldelen av pakkereisen. Nemnda synes dette er riktig nivå. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold til ytterligere prisavslag enn det de allerede har fått utbetalt.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (Ving Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)