

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelde hotellstandard, Mallorca

### Dato

21.05.2013

### Saksnummer

228/12

### Tjenesteyter

Solia AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

### Turarrangør: Solia AS

### Antall reisende: 3

### Reisens pris: 13.585

### Saken gjelder:

Saken gjelde hotellstandard, Mallorca

**Klager anfører at hotellet var møkkete og på rommet ble de møtt av en stank av kloakk og gammelt oppkast. Rommet var ikke større enn et bøttekott, det var bare redd opp to senger, det var ikke toalettpapir eller rene håndklær.**

Etter lang diskusjon med resepsjonen fikk de nytt rom. Det var større, men i enda verre forfatning. Det manglet glass i et vindu, ytterdøra var løs, balkongdøra hadde falt av hengslene og kunne ikke lukkes. Maling falt av veggene og taket når de dusjet. Håndklær var flekket og luktet surt. En av putene var gul og luktet urin.

Klager tok kontakt med Solias guide, som kunne skaffe annet hotell til 130 euro per dag. Det fant klager uakseptabelt. Hun reiste hjem etter to dager og krever refusjon av reisens pris og utlegget til hjemreise.

**Solia har anført at de på grunn av stor etterspørsel måtte ta inn et ekstrahotell, og på denne spesielle dagen fikk de ytterligere 7 enheter.**

Disse var av lavere standard enn lovet, noe Solia først ble klar over da kundene ankom. Solia har beklaget forholdet og har tilbudt gjestene et prisavslag tilsvarende 25 % av reisens grunnpris, i dette tilfelle kr.3.123,-.

## Nemnda bemerker:

Det er enighet om at den leilighet klager fikk, var mangelfull og at klager tok dette opp med Solia i tide på stedet. Solia prøvde å avhjelpe mangelen ved å tilby annet hotell mot at klager betalte et mellomlegg på 130 euro per dag.

Klager valgte i stedet å avbryte ferien og reise hjem på egen bekostning.

Reklamasjonsnemnda har i dag hatt til behandling to andre saker fra samme avdeling i samme hotell i den samme perioden. I sak nr 216/12 (PRKN-2012-216) fikk klager bytte hotell omkostningsfritt etter 4 dager, og Reklamasjonsnemnda fant da at 25 % prisavslag var passende. I sak nr. 210/12 (PRKN-2012-210) ble klager boende på hotellet og fikk ikke tilbud om hotellbytte. Reklamasjonsnemnda anbefalte der et prisreduksjon på 1/3 av reisens pris.

I nærværende sak synes leilighetens standard å ha vært enda verre enn i de to øvrige sakene. Spesielt vil nemnda peke på at det manglet glass i et vindu, vannlekkasje på badet, balkongdør som ikke kunne låses og løs ytterdør.

I denne situasjon var det ikke et akseptabelt forsøk på å avhjelpe manglene å tilby hotellbytte mot at kunden skulle betale 130 euro per dag.

Reklamasjonsnemnda finner at manglene i dette tilfelle var så graverende at klager hadde rett til å heve avtalen og kreve hele reisens pris tilbakebetalt, jf. pakkereiseloven § 6-3 jf. pkt. 8.2 c) i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Etter disse bestemmelser kan kunden heve avtalen og kreve tilbake det som er betalt hvis pakkereisen har vesentlige mangler og formålet med reisen av den grunn blir vesentlig forfeilet. I et slikt tilfelle har kunden også krav på vederlagsfri transport tilbake til avreisestedet.

Som nevnt finner nemnda at situasjonen for klager er dekket av disse bestemmelser. Reisens pris utgjorde kr.13.585,- og hjemtransporten kr.7.800,- til sammen kr.21.385,-.

## Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at kunden refunderes kr.21.385,-.

Vedtaket var enstemmig.

## Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.*