

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Saken gjelder standard på leilighet, Gran Canaria.

### Dato

26.09.2012

### Saksnummer

33/12

### Tjenesteyter

Solgruppen

Sakens dokumenter ble lagt frem.

### Klager: X

**Turarrangør: Solgruppen**

**Destinasjon: Gran Canaria**

**Antall reisende: 1**

**Reisens pris: 17.500**

**Tidspunkt: 051111 - 101211**

### Saken gjelder:

Saken gjelder standard på leilighet, Gran Canaria.

**Klager anfører at hun hadde bestilt fem-ukers opphold i appartementshotellet Koka på Playa del Ingles, som hun kjente godt fra tidligere opphold. Da hun ankom, ble hun ikke innlosjert på Koka, men i en blokk av betydelig lavere standard som visstnok hadde samme eier som Koka. Der bodde det bare fastboende.**

Hun ba om å få skifte leilighet, men det var fullt. I løpet av 5 uker ble det skiftet sengeklær en gang, hun måtte selv hente håndklær og toalettpapir og det ble ikke vasket i leiligheten. Kjøleskapet var defekt og hun måtte derfor kaste en del mat.

Hun fikk 50 euro i kompensasjon for det. Etter en tid fikk hun ny leilighet på Koka. Den var nedstøvet og bad og dusj var defekt. Hun måtte selv rengjøre den.

I fire dager var hun uten varmtvann. Det var høy støy fra musikk fra lørdag ettermiddag til søndag morgen. Klager ber om refusjon av kr.6.000,-.

**Solgruppen har anført at Koka består av 4 forskjellige bygninger. For personer som reiser alene foreslås gjerne bygningen som er en del av komplekset**

Koka Apartementos, noe klager valgte. Solgruppens plassjef hjalp til slik at klager fikk byttet leilighet, noe klager ga uttrykk for at falt i smak.

De opplysninger Solgruppen har, er at det rengjøres 5 g i uken, bytte av håndklær 2 g i uken og sengetøy 1 g i uken. Klager hadde nesten daglig kontakt med plassjefen p g a kjøring med bil til og fra behandling hun gikk til. Der er da underlig at hun ikke tok opp dette med rengjøring og bytte av håndklær og sengetøy.

Kompensasjonen for kjøleskapet ble akseptert der og da.

### **Nemnda bemerker:**

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turoperatør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe, er det en forutsetning at det informeres om de forhold som påstås å være mangler.

I følge bestillingsbekreftelsen har klager bestilt et enkeltroms, studioleilighet, på Gran Canaria, bosted Koka, fra 5. november til 10. desember 2011.

Det fremgår av Solgruppens katalog, som ligger til grunn for bestillingen, at leilighetene er fordelt på fire bygninger. Ut fra de opplysninger som foreligger må reklamasjonsnemnda legge til grunn at klager har fått leilighet som bestilt - om enn muligens i en annen bygning enn det hun selv hadde forestilt seg ut fra tidligere besøk.

Når det gjelder anførslene om mangelfullt renhold og for sjeldent skifte av håndklær og sengetøy, har klager ikke bestridt turoperatørs opplysning om at hun ikke tok dette opp med plassjef til tross for hyppig kontakt med denne.

Solgruppen fikk da ikke anledning til å gjøre noe med forholdet.

Klagers krav på prisavslag kan da ikke føre frem.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

### **Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:**

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet

Mette Lindgren, Apollo Reiser AS

Vigdis Fiske, Amisol AS.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Østby Jystad, Forbrukerrådet, Mette Lindgren, Apollo Reiser AS, Vigdis Fiske, Amisol 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.*