

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, rengjøring, aircondition og reiselederservice.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02631

### Tjenesteytere

Amisol Travel AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et økonomirom uten måltid på Villa Bianca, Taormina området, Sicilia i perioden 04.07.2017 - 11.07.2017. Totalpris kr. 14.790.

Hotellrommet var lite og skittent med mugg i dusjsonen og var mer likt en bunker. Rommet hadde et vindu rett mot balkongen til to naborom og med en armlengdes avstand. Her var det direkte innsyn til sengene. For å unngå dette, ble klager nødt til å lukke vinduet og gardinene for skjerming. Det hjalp lite å lyse opp dette bunkerlignende rommet med en liten vegglampe.

Aircondition var sentralstyrt og kunne ikke justeres eller slås av. Aircondition var stilt til 19 grader og det var så kaldt at det var umulig å sove med kun et lite laken som dyne. De ble begge forkjølet og syke, noe som preget resten av ferien. Etter tre dager ble aircondition justert opp til 21 grader, men det var fortsatt kaldt, og klager frøs hver eneste natt.

På baderommet var toalettet plassert fem cm fra veggen og under 15 cm fra dusjkabinettet, så det var ikke plass til å sitte på toalettet. Selv om man prøvde å være kreative var det umulig å bruke toalettet da det var plassert mellom et bidé, veggen og dusjkabinettet. Klager måtte bruke et toalett utenfor hotellet hele oppholdet.

Klager anfører at hotellrommet ikke holdt en standard som tilsvarer tre stjerner. Klager mener bildene på Amisols hjemmeside er direkte misvisende og ikke gir et korrekt bilde av hotellet.

Klager ankom sent på kvelden, og sendte derfor e-post til Amisol neste morgen. De fikk svar om at de måtte kontakte Amisols representant på Sicilia. Klager møtte representanten samme formiddag. Hun forsøkte å snakke med resepsjonen på hotellet, men ble også avvist, og klager fikk beskjed om at det ikke var noe hun kunne gjøre med saken. Dermed sendte klager på nytt e-post til Amisol med forventning om at de skulle løse saken. Svarene de fikk var at de skulle sende beskjed til deres medarbeider og håpet det ville løse seg. Klager hørte ikke noe mer etter det, og den siste e-posten de sendte fikk de aldri svar på. De fikk ingen hjelp i løpet av den uken de var på Sicilia.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 13.311.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Amisol anfører at de ikke har bilder av økonomirom som klager bestilte. Rommene som er avbildet er rom med havutsikt.

I Amisols beskrivelse av økonomirom fremgår det at de er små og at de er mindre enn standardrom. Plasseringen av rommene kan variere og rommenes beliggenhet fremgår ikke av hotellbeskrivelsen.

Klager sendte e-post til Amisol den 05.07.2017 vedrørende aircondition som ikke lot seg styre av hotellets gjester da denne var regulert sentralt. Amisols medarbeidere på stedet ble informert og de kontaktet igjen hotellet og fikk til svar at det ikke var noe galt med aircondition.

Amisol har ikke tidligere blitt gjort kjent med at det ikke går an å benytte toalettet på badet på grunn av toalettets plassering. Amisol er enig i at det kan bli trangt når toalettet er plassert 5 cm fra veggen. Amisol ble først informerte om forholdene på badet og toalettet i en e-post fra klager den 10.07.2017, dagen før hjemreisen.

Amisols medarbeidere forsøkte å hjelpe klager med å bytte rom, men hotellet var fullt. I juli måned er det høysesong og vanskelig å få rom, og klager fikk derfor ikke bytte rom.

Amisol kan ikke etterkomme klagers krav om prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Amisol Travel AS.

### **Nemnda bemerker**

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Klageren bestilte og fikk et økonomirom på Villa Bianca, Taormina, Sicilia. Hun var misfornøyd både med rommets beliggenhet og størrelse og utforming av badet, hvor det anføres at toalettet var plassert slik at det var ubrukelig for voksne personer. Hun mener videre at markedsføringen er misvisende, i og med at det rommet hun fikk ikke lignet noen av de rommene som er avbildet i hotellprospektet.

Nemnda har sett på hotellets nettside. Det er vist bilder av tre rom. Felles for disse er at de har havutsikt. Etter beskrivelsen av rommene, som også er en del av avtalen, er det bare de dyreste rommene som har havutsikt. Rommene er beskrevet slik:

"Havutsikt rom m.frokost. Rommet har balkong og sengeplass for 2 personer med mulighet for ekstrasing til 1 person.

Standard rom m.frokost for 2 personer.

Økonomi rom uten måltid for 2 personer. Økonomi rom er mindre i størrelse enn standard rom.

Det er kun Havutsikt rom som har egen balkong. Alle rom har tilgang til felles terrasse med havutsikt og sittegruppe."

Etter dette legger nemnda til grunn at klagerens rom er i samsvar med det som ble bestilt. På et hotell vil rommene ha forskjellig plassering, og det antas at økonomirommene har den minst attraktive plasseringen.

Innstilling av aircondition gjøres ofte sentralt. Nemnda kan ikke se at sentral regulering innebærer noen mangel. Temperaturen ble satt opp med to grader etter klage. Hvilken temperatur som oppleves som behagelig er individuelt. Det er opplyst at hotellet var fullt. Nemnda antar da at temperaturen passet for de fleste, ettersom den ikke ble ytterligere oppregulert.

Når det gjelder størrelse og utforming av badet anser arrangøren at dette er tatt opp for sent. Nemnda er ikke enig i det. Klage ble fremsatt allerede første morgen etter ankomst. Etter nemndas syn gjaldt klagen rommet generelt. Stedlig representant forsøkte å hjelpe til med å bytte rom, men lyktes ikke med det da hotellet var fullt.

Det er anført at badet var så lite at man ikke kunne benytte toalettet. Det er ikke fremlagt noe bilde av badet, hvilket kunne ha vært opplysende for nemnda. Slik saken nå er opplyst, finner nemnda at det ikke er sannsynliggjort at toalettet ikke kunne benyttes. Nemnda finner det usannsynlig at et bad som inneholder både bidet, dusj, vask og

toalett er slik utformet at det er for trang plass til å benytte toalettet. Det er klageren som har bevisbyrden i dette tilfellet, og den er etter nemndas syn ikke oppfylt.

Slik saken ligger an finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)