

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og støy.

### Dato

12.02.2018

### Saksnummer

2017-02960

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for en person med innkvartering i en studio - balkong på Anthea Hotel Apts, Ayia Napa i perioden 09.09.2017 - 24.09.2017. Totalpris kr. 10.383.

Saken dreier seg om villedende markedsføring. Reisegiganten har bilde av de beste rommene, mens gjestene risikerer å havne på noe nedslitt fra 90-tallet. Etter klagerens syn er det to - tre ulike standarder på dette hotellet.

Klager ble sjenert av støy fra en pumpe til svømmebassenget. Dette var et godt kjent problem for hotellet. Pumpen startet på kvelden og gikk hele natten igjennom. Dessuten var det masse støy fra nachspiel fra ungdommer som kom tilbake når diskotekene stengte rundt kl. 04.30. Dette pågikk til etter soloppgang eller til rundt 07-09 på morgenen. Hotellet hadde ingen kontroll med støy og opptreden fra gjestene. Oppkast og urinering i bassenget ble observert.

Klager ga beskjed søndag 10.09, men fikk beskjed om å komme tilbake til resepsjonen mandag morgen kl.10. Klager ble da tilbudt et nytt rom ved samme basseng, noe han fant helt uaktuelt da pumpen lagde samme støy for alle rommene rundt bassenget. Klager fikk beskjed om å komme tilbake onsdag morgen fordi hotellet var fullbooket, og de ikke kunne tilby noe nytt rom før den tid. På onsdagen ble klager tilbudt et rom som tilsvarte bildet i annonsen. Rommet var dyrere og klager måtte betale 100 euro ekstra.

Klager ankom hotellet kl. 21.45 og ikke etter midnatt. Han klaget første gang ved lunsjtider 10.09. Klagen gjaldt støy fra pumpen, ikke på musikk fra klubbene.

Klager krevde ikke å bli tilbudt rom i hovedbygningen, men rommet som klager ble tilbudt 11.09 hadde støy fra samme pumpe. Klager fikk beskjed om at hotellet var

fullbooket, så han måtte vente til 13.09 for å få nytt rom. Han var ikke klar over at noen rom var nyoppusset, eller at de hadde en annen pris.

På hotelvoucheren som skal skrives ut og medbringes på reisen, står det ingen kontaktinformasjon hverken til Solfaktor eller Reisegiganten. Ifølge prosedyren skulle klager kontakte hotelladministrasjonen først. Klager mener det ikke er lovlig å ha betingelser som gjør at kunden 'mister klageretten' i ettertid.

Klager krever et prisavslag på kr. 3.500 da det tok fem dager før problemet ble ordnet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Anthea er et tre-stjernes hotell med enkel standard. Hotellet ligger i sentrum av Ayia Napa og også nær stranden, noe som gjør at dette hotellet er attraktivt for mange ulike målgrupper, også ungdom.

I Reisegigantens hotellbeskrivelse er det et utvalg av bilder fra hotellet. Det foreligger ikke bilder av alle romtypene. Noen rom ligger ut mot bassenget. Reisegiganten kan ikke garantere rommenes beliggenhet.

Klager hadde en fjorten-dagers reise og kontaktet aldri Reisegiganten om de ulemper han opplevde ved hotellet. Reisegiganten har aldri tidligere mottatt noen tilbakemeldinger fra andre gjester om at det er støy fra en pumpe ved bassenget. De har hatt ca. 150 bookinger til dette hotellet i 2017 og dette er et av deres mest solgte hotell på hele Kypros.

Følgende fremgår av Reisegigantens vilkår: Feil og mangler underveis må først rettes til det aktuelle hotell. Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må Solfaktor eller vår hotellagent kontaktes på telefon/sms slik at vi får mulighet til å løse problemet underveis. Telefonnummer står på ditt reisedokument /hotellvoucher. Dersom kunden ikke har forsøkt å løse situasjonen på stedet ved kontakt med hotell og vår hotellagent mister man sin rett til å klage i ettertid. Hotell og arrangør har rett til å få mulighet til å rette feil og mangler under oppholdet.

I reisedokumentet fremgår telefonnummer, sms-nummer, e-postadresse og nødnummer til Reisegiganten. I hotellvoucheren er hotellagentens telefonnummer oppgitt. Reisegiganten har åpent mandag til fredag på telefon 10:00 til 15:00. I helgene besvarer de mailer og sms. Hotellagenten har åpent 24 timer i døgnet alle dager i uken. Klager tok ikke kontakt i løpet av de fjorten dagene han oppholdt seg på hotellet. Reisegiganten hadde gjerne hjulpet kunden med rombytte eller hotellbytte.

Reisegiganten har vært i kontakt med hotellet som bekrefter at klager fikk den romkategorien han hadde bestilt; studio med balkong. Hotellet har også en studio

superior leilighet som er en høyere kategori, samt en to-roms leilighet, som har et separat soverom og er større enn studio. Reisegiganten kan ikke gå tilbake å se hvilke romkategorier som fantes ledig da bestillingen ble foretatt. Klager har booket den laveste kategorien "studio med balkong". Klager ønsket å bytte rom under oppholdet og måtte betale ytterligere 100 euro for dette byttet.

Hotellet anfører at klager ønsket å bo i den nye delen av hotellet i et rom som var av en høyere kategori enn den klager hadde bestilt. Det var ikke noe ledig der før den 13. september. Dette rommet kostet ekstra og klager måtte betale for oppgraderingen til hotellet. Hotellet anfører at klager aldri klaget på støy fra en pumpe.

Ettersom Reisegiganten eller deres hotellagent aldri ble kontaktet under oppholdet, finner de det vanskelig å argumentere mot hotellet om hva som ble sagt på destinasjonen. Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten 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. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter legger nemnda til grunn at kontaktinformasjon til Solfaktor Reisegiganten AS fremgår på reisedokument/billett med bestillingsnummer 1302541. På voucheren, som skal medbringes til hotellet, står kontaktinformasjonen til hotellagenten Sunhotels.

Klageren har i utgangspunktet gått riktig frem ved først å kontakte hotellet. Det er uenighet om når dette ble gjort og hva som var årsaken til klagen, støy eller et ønske om å bo i hovedbygningen. For nemndas vurdering er dette av underordnet betydning.

Klageren har i utgangspunktet fått den leiligheten han bestilte og betalte for. Arrangøren har opplyst at det er avbildet interiør fra ett rom i deres prospekt, mens hotellet selger fem forskjellige kategorier rom. På nettet kan man lese at hotellet består av enkle leiligheter som varierer i innredning og som er noe slitte. Hotellet passer godt for

ungdom. Det fremgår videre at hotellet ligger sentralt i Aya Napa, som er et sted som er populært blant ungdom, og hvor det foregår en del festing.

Klagen førte til at klageren ble tilbudt et annet rom av samme kategori. Dette ville han ikke ha. 13. september flyttet han til en leilighet han var fornøyd med. Han måtte betalt 10 euro ekstra per døgn.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at klageren ikke fulgte klagereglene. Hadde han kontaktet enten arrangøren eller hotellagenten kunne han muligens ha blitt tilbudt å bytte hotell til ett som ikke lå like støyutsatt til, hva enten støyen gjaldt vannpumpe eller festing. Slik saken nå fremstiller seg har arrangøren ikke hatt mulighet til å forsøke å finne en løsning på stedet. At reglene praktiseres slik fremgår av arrangørens reisevilkår, som er en del av avtalen mellom partene.

Nemnda finner etter dette ikke grunnlag for å anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at gis prisavslag/erstatning i den foreliggende sak.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)