

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og ekstra kostnader til hotellbytte grunnet dårlig hotellstandard og feilaktig informasjon før avreise.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-01109

### Tjenesteytere

TUI Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for seg og sin datter på 6 år med innkvartering på Bellevue Club, Alcudia, Mallorca i perioden 29.07.2016 – 05.08.2016. Totalpris kr. 10.016.

Bellevue Club var klassifisert med 3 stjerner, men dette stemte ikke. Hotellet ble satt ned til 2 stjerner før avreise fra Norge, men klager ble ikke informert om dette. Andre reisende til samme sted ble kontaktet før avreise og fikk valget om å kansellere reisen med full tilbakebetaling av reisens pris eller en reduksjon i prisen på kr. 1.000 per person. Klager ble ikke kontaktet før avreise og fikk følgelig ikke dette valget. Dersom hun hadde blitt informert om dette før avreise, hadde de ikke reist. Klager hadde satt 3 stjerner som minste standard for at hun skulle bestille en restplassreise.

Klager anser at bilder og beskrivelser av reisemålet på Star Tours nettsider omtaler og viser en forskjønnelse av virkeligheten langt utover hva man må anse som moralsk og etisk riktig.

- Leilighet/hotellrom fremstod som meget uhygienisk:
- Ikke tilfredsstillende vask av rommet. Oppvask sto fremme ved ankomst, generell dårlig vask. Det var synlige flekker flere steder på gulvet.
- Fukt/råte/soppflekker i dører og på gardiner. Dør til soverom og bad så skadet av råte/fukt at den ikke kunne lukkes.
- Fukt/råte/soppflekker i taket på badet. Takplaten på badet sto åpent.
- Verandaen var fylt med dueskitt og var derfor ikke mulig å benytte.
- Stor dueproblematikk – på et tidspunkt kom en due inn i leiligheten.
- Det fremkom ingen informasjon på nettsidene om at deler av hotellet ligger i et område med høyt støynivå på nattestid. Rommet klager fikk tildelt lå ut mot en trafikkert gate med meget høy støy fra barer og forbipasserende frem til ca. 05:00 på natten. Vinduer og

dører måtte stå åpne på grunn av varmen og fordi det ikke var aircondition i leiligheten. Det var umulig å sove i dette bråket til tross for bruk av ørepropper. Muligheten for få en slik lokalisasjon av rom burde vært opplyst på nettsiden. I stedet reklamerte Star Tour med at stedet var barnevennlig.

- Stedet ga et generelt inntrykk som skapte en utrygghet på om stedet var sikkert med tanke på elektrisk anlegg, brannvarsling, heisanlegg og nødutganger. Klager observerte en branndør med store sprekker. Dette ville hatt et katastrofalt utfall ved en eventuell brann i bygningen klager bodde i. Bassengområdene var veldig lite tiltalende.
- Skitt, gjørme og søppel overalt. Mange berusede mennesker som ikke var forenlig med omtalen om at stedet var barnevennlig.
- Ved ankomst sto det 5-10 personer fra England og klaget høylytt på sine tildelte rom. Klagene gikk på det samme som møtte klager.
- Klager flyttet på egen hånd til et helt annet sted på Mallorca søndag den 31.07.2016 da hun fikk beskjed fra Star Tours guider at det var umulig med oppgradering. El Arenal var ikke barnevennlig, men her fant klager det eneste hotellet med 3 stjerner som kostet under kr. 10.000 for 5 netter. Dette til tross for at Mallorca-turen skulle være en rimelig ekstraferie for klager og hennes datter.

På reisemålet fikk klager en kompensasjon på kr. 1.000 per person på grunn av manglende informasjon om nedgradering av antall stjerner på hotellet. Klager takket ja til dette tilbudet, da hun antok at å klage videre til guider på stedet ikke hadde noe for seg.

Klager krever refusjon av reisens pris på kr. 10.016, tilbakebetalt hotellopphold på Hotel Gracia, kr. 7.334, taxi fra Alcudia til nytt hotell i El Arenal, 89 euro tilsvarende kr. 872 og kompensasjon for tapte feriedager.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

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

Star Tour er enig i at klagers reise led av mangler, men de er uenige i størrelsen på prisavslaget/kompensasjonen. Det har blitt tatt hensyn til de ulike forholdene klager beskriver og prisavslaget ble gjort etter en helhetsvurdering.

På Star Tours nettsider fremgikk det at hotellet ble bygget i 1978 og delvis oppusset i 2001. En må følgelig regne med noe slitasje. Det er kun rengjøring tre ganger per uke - en av disse er ved ankomst. Når det gjelder beliggenheten av hotellet i forhold til støy fremgikk følgende på Star Tours nettsider: «Hotellområde med gjennomgangstrafikk. Barer og natteliv kan til tider være forstyrrende for noen leiligheter».

Star Tour har tilbudt klager kr. 3000 i prisavslag eller et gavekort på kr. 4.500 i tillegg til kr. 2.000 som klager fikk utbetalt på reisemålet.

Star Tour mener en tilbakebetaling på 50% av reisens pris er tilstrekkelig.

### **Nemnda bemerkar**

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.

Partene i denne saken er enige om at reisen led av mangler. Hotellet var nedgradert fra tre stjerner til to stjerner uten at klageren ble informert om det. Hun har beskrevet svært utrivelige boforhold med manglende rengjøring og bygningsmessig forfall ut over det som kan forventes ut fra byggets alder. Hun forsøkte å få arrangøren til å finne et nytt boalternativ, men beskjeden fra Star Tours guider var at det var umulig. Hun fant selv et alternativ og betalte kr. 7.334,42 ekstra for dette. Hotellet hun fant var i samsvar med det hun bestilte, nemlig et trestjerners hotell. Årsaken til at det ble så dyrt var at hotellene var fullbooket. Det var dermed vanskelig å oppdrive et hotell på kort varsel.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får dekket utlegget til hotell, avrundet til kr. 7.500. Hun har da etter nemndas syn fått et boalternativ i den kategori hun bestilte. Hun forsøkte å få arrangørens stedlige representanter til å finne et alternativ på et sted hvor arrangøren muligens kunne ha oppnådd en bedre pris, men fikk beskjed om at det var umulig å skaffe nytt hotellrom.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr. 7.500.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)  
Anne Edvardsen (Ving Norge AS)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)