

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellkostnaden og utlegg for flytting til annet hotell på grunn av dårlig hotellstandard.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

310/14P

### Tjenesteyter

Allinclusiveno

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellkostnaden og utlegg for flytting til annet hotell på grunn av dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans venninne bestilte en ukes tur på Allinclusive.no med avreise fra Stavanger 19. oktober og med innkvartering på Hotel Alborada i Las Galletas. Hotellet svarte ikke til forventningene etter presentasjonen på Allinclusive.no. Dette førte til tre dager tapt ferieopplevelse, utgifter til ny hotellovernatting, ekstra utgifter til måltider og transport i forbindelse med hotellbytte og transfer fra hotellet til flyplassen.

Videre oppgir klager at hele komplekset var totalt nedslitt, betong og murpuss falt av, fliser hadde løsnet/sprukket og var til dels farlige å gå på, møbler så forferdelig ut både i restauranten og på rommet. Manglende belysning ute slik at de måtte gå i stummende mørke fra restaurant til leilighet den første kvelden.

Klager tilbakeviser påstanden om at de sjekket ut dagen etter ankomst. De prøvde å bære over med forholdene og overnattet de to første nettene på Hotel Alborada. De følte seg utrygge og mistrivdes så mye at de ønsket å flytte raskest mulig for å redde ferien.

Klagers krav er hotellkostnaden på kr 5486 og kr 5000 i kompensasjon for ekstra utlegg til ny innkvartering på annet hotell, måltider og transfer. Klager skriver at det primært ikke er pengene det handler om, men opplevelsen av en reiseaktør som profiterer på slike fasiliteter.

### Allinclusive.no har i det vesentlige anført:

Alborada Beach Club er offisielt rangert som et 3-stjerners hotell. Det er et prisgunstig hotellalternativ som oppfyller kriteriene for en 3-stjerners rangering på Tenerife.

Allinclusive.no har fra hotellet blitt informert om at klager sjekket ut av hotellet dagen etter ankomst uten å informere verken hotellet, den lokale agenten på reisemålet eller

kundeservice på Allinclusive.no. De ble heller ikke kontaktet i løpet av klagers ferie. De var således ikke blitt gjort oppmerksom på klagers misnøye og fikk ikke anledning til å avhjelpe situasjonen.

Den guiden som klager var i kontakt med, arbeidet i et eventselskap som er totalt ukjent for Allinclusive.no.

I henhold til betingelser og vilkår som gjelder for reisebransjen må man, i tilfeller hvor man oppdager feil/mangler ved et hotell, ta dette opp med resepsjonen slik at hotellet får mulighet til å avhjelpe situasjonen til minst mulig ulempe for gjestene. Dersom feilen/mangelen ikke kan løses av hotellet, er det viktig at man tar kontakt med den lokale representanten for hotelleverandøren på reisemålet. Kontaktinformasjon fremgikk av klagers hotellvoucher. Dersom feilen/mangelen fortsatt ikke kan løses, skal man kontakte kundeservice på Allinclusive.no. I et slikt tilfelle ville Allinclusive.no vært behjelpelig med å finne alternativt hotell.

Allinclusive.no kan ikke etterkomme klagers krav.

### **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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Pakkereisenemnda har gjennomgått sakens dokumenter, har sett på hotellets nettside og har lest noen gjestekommentarer fra 2015.

Nemnda legger til grunn at hotellet er et trestjerners hotell, slik det fremgår av nettsiden. Det finnes imidlertid ingen offisiell stjernevergning av hoteller i Spania. Det er lokale turistmyndigheter som klassifiserer hotellene, og det tas ikke bare hensyn til hotellets standard, men også til beliggenhet og til hvilke fasiliteter som tilbys. Nemnda kan bare konstatere at hotellets klassifisering er i henhold til det som er bestilt.

Når det for øvrig gjelder hotellets tilstand, er det vanskelig for nemnda å ta noe standpunkt til det ut fra de bildene som er fremlagt. Det er umulig å vite hvor bildene stammer fra, i og med at det er opplyst at bildene har motiver av forhold klageren så i forbifarten da han var innom hotellet siste feriedag for å sjekke ut.

De klagereglene som gjelder, fremgår blant annet av hotellvoucheren som er vedlagt saken. Klage skal i første omgang rettes til hotellet. Fører dette ikke frem, må man kontakte den

lokale agenten. Hvis det heller ikke løser problemene, må man kontakte kundeservice hos arrangøren.

Hadde denne fremgangsmåten vært benyttet, ville hotellet ha vært gitt anledning til å tilby bytte av leilighet. Hvis dette ikke løste problemet burde den stedlige agenten ha vært kontaktet, slik at vedkommende kunne ha vært behjelpelig med å flytte klageren til et annet hotell. I siste instans burde man ha kontaktet arrangørens kundeservice.

Klagesaker er ubehagelige for alle involverte, og medfører at ferietid går med til å løse problemet. Det er imidlertid ikke mulig å ha et regelverk som stiller kunden fritt i forhold til å flytte fra det hotellet som er bestilt og til et annet uten å varsle arrangøren, eller gi arrangøren en mulighet til å løse problemet. Det ville ha gitt helt uholdbare tilstander for bransjen, som har bygget opp et apparat for å ta hånd om problemer som oppstår på reisemålet.

Pakkereisenemnda kan etter dette ikke se at klageren har krav på prisavslag/erstatning.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag/erstatning.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, 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.*