

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi hotellet ikke svarte til forventningene
bl.a. grunnet støy fra andre gjester på hotellet.

Dato

19.09.2022

Saksnummer

2022-01495

Tjenesteytere

Solgruppen

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til L'Afas Oasis, Albir, Spania i perioden 04.06.2022 – 18.06.2022. Totalpris 29 880 kroner.

Klager skriver at hun reiste med sin far og at hun ved bestilling ga beskjed om at de ønsket ro, rekreasjon og fysioterapi.

Fysioterapi måtte forhåndsbestilles, noe de ikke hadde gjort, men det ordnet seg på plass.

Klager ble plassert i en leilighet nærmest basseng og restaurant. Da de ankom lørdag kveld var det full musikk og mange mennesker som satt ute til kl. 02:00. Søndag formiddag kom det et stort følge spanske barn med foreldre og holdt gebursdagsfest med alt det bråket det medfører. Fredag kom et nytt, og de holdt på til over kl. 23:00. Samme ettermiddag kom en stor gjeng ungdommer som bodde over og ved siden av oss. De badet og spilte musikk til sent på natt, i tillegg til at det var høy musikk fra restauranten. Lørdags kveld var det like ille. Klager gikk da til resepsjonen og ba om en annen leilighet. Det gikk ikke, for hotellet var fullt. Søndag kom et fotballag i 10 års alderen med foreldre og hadde full dag ved bassenget og restauranten. Da de reiste, kom ungdomsgjengen tilbake og holdt det gående utover kvelden.

Klager skriver at dersom hun hadde blitt opplyst om at dette var et sted som ble drevet som et vanlig hotell, så hadde hun aldri utsatt sin far, og seg selv, for dette. Heldigvis ble det roligere de siste dagene etter den 14.06.2022. Klager skriver at de da kunne flyttet til leilighet ved det andre bassenget, men med kun 4 dager igjen og at det vannet var ekkelt, så orket de ikke det styret. De siste dagene ble roligere.

Klager skriver at det Solgruppen opplyser om flytting ikke stemmer da representanten på stedet sa at leiligheten de kunne få vel ikke var egnet pga. lokasjonen med bråk fra gata, og det andre hotellet ville de måtte betale betydelig mellomlegg for. Klager skriver at hun spurte spesifikt om det ville koste oss mer, og fikk det til svar. Klager hadde kjøpt inn mat for oppholdet, i tillegg til hennes fars helsesituasjon med behov for ro, så det ville bli mye styr med flytting.

Klager ble fortalt at det ville være roligere på L'Afas Oasis i ukedagene, men det stemte ikke.

Klager skriver at hun trodde Hotel L'Afas Oasis var et sted for voksent norsk klientell. Hadde hun vært klar over at de ville være de eneste norske gjestene, og hvordan stedet ble drevet, ville hun aldri ha valgt dette hotellet.

Klager var også misfornøyd med renholdet da søppel ble ikke hentet og at de først fikk rent sengetøy på slutten av første uke, men det ble ikke vasket gulv og de fikk ikke nye håndklær eller tømt søppel. Uti neste uke fikk de vasket leiligheten og nye håndklær. Dopapir ble ikke etterfylt, og klager måtte kjøpe dette selv.

Klagers krav: 50 % av reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solgruppen i Norge hadde daglig kontakt med personalet i Albir under klagers opphold og Solgruppen i Albir hadde daglig kontakt med klager under deres opphold. I denne saken ble det fra Solgruppen i Norge foreslått å tilby flytting umiddelbart etter at Solgruppen ble meddelt at klager hadde nevnt dette i samtaler med deres personale. Tilbud om flytting ble gjort før de hjalp klager med transport til butikk for å handle inn matvarer til oppholdet på dag 2. Klager takket imidlertid nei til tilbudet om flytting til et annet bosted. Klager ble også tilbudt flere muligheter for flytting, til bosteder med samme standard eller bedre, uten tillegg i prisen.

Solgruppen anfører at de ikke har noen mulighet til å garantere at det kun er en type gjester på et hotell, ei heller at et hotell ikke tillater barnebursdager eller har ungdommer boende. Solgruppen gir alltid tilbakemelding til hotellet dersom gjester klager på støy, noe de også gjorde i denne saken.

Solgruppen skriver at klager ankom på kvelden den 04.06.2022. Dagen etter ankomst tok Solgruppens representant kontakt med klager. Det ble allerede da snakk om å bytte bosted da det hadde vært støy fra restauranten på hotellet.

Den 06.06.2022 besøkte Solgruppens personale klager på hotellet. Solgruppen skriver at klager fikk tilbud om å bytte bosted (uten kostnad) til Albir Azul (2 soverom og 2 bad)

eller Sun Palace Albir & Spa (hotell inkl. halvpensjon, med spaavdeling, rolig beliggenhet i Albir med shuttleservice, stor flott takterrasse, rullestolvennlig både ute og med innendørs og utendørs svømmebasseng, sauna, stillesoner, stor restaurant med godt utvalg og med tilpassede romslige rom). Solgruppens representanter oppfattet da at far ikke ønsket å flytte. De fikk tilbud om å bli med å se på de ulike alternativene, men det ønsket de ikke. Klager fikk beskjed om at de måtte gi beskjed dersom de ombestemte seg. I forkant av dette hadde Solgruppen Norge undersøkt tilgjengelighet i tilfelle det ble flytting.

Den 11.06.2022 ble Solgruppen kontaktet om at det hadde vært støy ved bassenget på hotellet i forbindelse med en barnebursdag. Klager ønsket å flytte til et annet område av hotellet lengre unna bassengområdet. Hotellet var fullbooket i helgen og det lot seg ikke gjøre. Klager fikk beskjed om at det stort sett er i helgene det er familier der og at det derfor kom til å bli mindre støy over helgen.

Solgruppen har anført at hotellet var så godt som uten gjester i ukedagene og at det kun var i helgene at det var andre gjester boende og besøkende. Til tross for dette så ga de kraftige henstillinger til hotellet om at de måtte sørge for at det var ro på kveldene og at de måtte ta hensyn til klager.

Solgruppen har bemerket at klager i sitt håndskrevne vedlegg til saken skriver at Solgruppen har sagt at alternativt bosted ikke ville passe og at de måtte betale ekstra for det bedre alternativet. Dette motsier Solgruppen seg da klager aldri har informert om at det skulle medføre ekstra kostnad å flytte til noen av de tilbudte bostedene som begge hadde vært gunstige alternativer. Solgruppen fikk ikke muligheten til å vise frem de alternativer de kunne tilby da klager takket nei til dette.

Når det gjelder rengjøring, er det normalt med renhold en gang pr uke i leiligheter med selvhushold. Toalettpapir blir etterfylt ved renhold og samtidig med sengetøyskift og håndkleskift. Ellers må toalettpapir kjøpes inn selv etter forbruk. Dette er normal praksis også ved Solgruppens andre bosteder i Albir som tilbyr overnatting i leilighet med selvhushold. Det var plassert søppelbøtter for leilighetene ved gangveien bak leiligheten klager bodde i og mellom bygg 5 og 11. Solgruppens reiseledere har ikke registrert at klager varslet Solgruppen om manglende renhold eller søppeltømming underveis i oppholdet. Dersom klager hadde gitt beskjed om dette til Solgruppen, kunne de formidlet til resepsjonen og informert klager om hvor søppel kunne kastes.

Med hensyn til fysioterapi, må bestilling av dette foretas før avreise, noe som fremgår av Solgruppens hjemmesider. Dersom man bestiller dette etter ankomst, er det ingen garanti for tidspunkt og antall behandlinger.

Solgruppen markedsfører ikke noen hotellanlegg som de benytter i Spania at det kun er norsk, voksent klientell. Alle hoteller de benytter drives som vanlige hoteller. De eier ingen egne hoteller og har ingen mulighet til påvirke hvilke andre gjester som benytter

de ulike hotellene de tilbyr. Solgruppens gjester er primært norske pensjonister som reiser til Spania på vår eller høst/vinter. Solgruppen har begrenset med reisende i sommermånedene. Man må forvente at det er sommerferie gjester på hoteller i Spania i juni, i alle aldre og av alle nasjonaliteter.

Solgruppen mener at det derfor ikke er grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solgruppen.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer til L'Afas Oasis, Albir, Spania i perioden 04.06.2022 – 18.06.2022. Totalpris 29 880 kroner.

Klagen gjelder støy på hotellet, manglende renhold, supplering av toalettpapir. Klagers krav: 50 % av reisens pris refundert.

Det er omtvistet hvorvidt klager fikk tilbud om å flytte til et alternativt hotell uten vederlag. Solgruppen hevder at flere hotell ble forslått uten ekstra kostnad allerede den 06.06.2022 - 2. dagen etter ankomst. Klager derimot bestrider at dette ble tilbudt. For nemnda har det betydning at tjenesteyter har fremlagt logg over dialogen med klager på reisemålet og nemnda mener det særlig med denne loggen er sannsynliggjort at klager fikk tilbud om å bytte til et tilsvarende hotell, men takket nei til dette. Etter pakkereiseloven § 27 har tjenesteyter rett og plikt til å avhjelpe en mangel. Ettersom klager ikke aksepterte alternativt hotell, kan heller ikke støynivå utgjøre en mangel etter avtalen mellom partene og leder ikke til prisavslag. Nemnda kan heller ikke se at supplering av toalettpapir og manglende renhold kan lede til prisavslag all den tid leiligheten var bestilt med selvhushold og dette fremkom på Solgruppens hjemmeside. Nemnda anbefaler at klagen ikke fører frem.

Vedtak

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)