

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. kloakklukt på badet.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

270/15P

Tjenesteyter

Solfaktor

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. kloakklukt på badet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering på Regatta Palace Hotel, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 30.07.15 - 09.08.15.

Klager ble sjenert av kloakklukt på badet og sa i fra til resepsjonen gjentatte ganger. Da ingen av de to var spesielt reisevante og de ikke ville gjøre oppholdet utrivelig ved å dra inn reisearrangøren, ventet de med å sende klage for at hotellet skulle få sjanse til å rette opp problemet. Klager merket seg at personalet fikk en dårlig holdning til dem etter klagen, og en prøvde å stoppe klager fra å gå til frokost da det enda var 15 minutter før de stengte. Noe som er lengre tid enn de trengte for å spise 2 speilegg og en bit bacon.

Når det gjelder «luft-rensen», så fjernet ikke denne hygieneproblemene og følelsen av å bli uvel som følger med en slik lukt.

Klager synes det virker rart at det påstås at andre ikke har klaget siden de snakket med gjester på hotellet som opplevde den samme lukten.

Klager fikk beskjed om at lukten var lik på alle badene på hele hotellet, grunnet problemer med kloakken. Rommet klager ble vist var av dårligere standard enn det de hadde, noe en av de ansatte på hotellet også presiserte. Badet hadde samme lukt som ellers på badene. Klager valgte derfor ikke å bytte til et dårligere rom enn det de allerede hadde.

Klager krever et prisavslag på kr 8.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Klager ankom hotellet den 30.07.15. Først den 05.08.15 kontaktet de Solfaktor og fortalte at de ble sjenerte av lukten på badet. Da hadde de allerede bodd på hotellet i 6 dager.

Både hotellpersonalet og agentens representant på reisemålet var oppe og kontrollerte rommet. Ingen av dem opplevde en sjenerende lukt. Likevel ble klager tilbudt å bytte rom, noe de takket nei til.

Ifølge hotellet er det ikke korrekt at det rommet de fikk tilbud om å flytte til var av en dårligere standard. Alle rommene på hotellet har den samme standarden. Renholdspersonalet rengjorde badet en ekstra gang ettersom klagerne gav beskjed om at lukten kom fra badet. Det ble satt inn en luftrensers på klagers rom.

Både hotellrommene og badene rengjøres daglig.

Solfaktor har ikke mottatt en eneste klage på dette hotellet i løpet av sommersesongen 2015 og heller ikke sommeren 2014. Hotellet har vært et av Solfaktors tiende best solgte hotell i Sunny Beach de siste to årene.

Solfaktors lokale agent har sjekket hotellet flere ganger i løpet av sesongen og har ikke oppdaget noen sjenerende lukt.

Hotellet henviser til at dersom klager ble sjenerte av lukten, burde de ha gitt beskjed om dette ved ankomst og ikke etter 7 dager. De takket også nei til å bytte rom.

Solfaktor kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

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.

Nemnda registrerer at partene er uenige om når første kontakt ble tatt for å klage over kloakklukt. Nemnda legger til grunn at det ble klaget til hotellets resepsjon, men at dette ikke førte til noen endring. Først etter 6 dager, den 5. august, tok klageren kontakt med representant for arrangøren. Han ble tilbudt å bytte rom, men fant at den samme lukten var til stede også der. Annet hotell var det ikke mulig å oppdrive fordi de var fullbooket.

Nemnda legger til grunn at klageren har fremsatt sin klage på den måten som er anbefalt, men at han muligens burde ha vært mer aktiv når det viste seg at intet skjedde.

Nemnda er enig med klageren i at kloakklukt er å anse som en mangel. Det legges til grunn at lukten var til stede uansett hva arrangøren mener om dette, i og med at det er opplyst at også

andre norske gjester fant lukten på rommene plagsom og hadde fått satt inn luftrensere, noe for øvrig også klageren fikk. Nemnda antar at det ikke settes inn luftrensere hvis det ikke er noe luktproblem.

Klageren har også tatt opp andre forhold, slik som frekk betjening, dårlig mat, uhygienisk basseng uten klorlukt samt slitte, dårlig vedlikeholdte rom som ikke forsvare 4-stjerner.

Nemnda er kjent med at hotellstandarden i Bulgaria ofte er lavere enn på andre destinasjoner. Stjerneklassifisering foretas ofte av stedlige myndigheter, og det finnes ikke noe internasjonalt klassifikasjonssystem. Man kan derfor ikke sammenligne hotellklassifisering foretatt i forskjellige land. Slitte hotellrom finner man alle steder. Hotellrom brukes gjennomgående daglig gjennom en lang sesong.

Bassenger skal kontrolleres daglig. Klageren kjente ikke klorlukt, men det finnes flere andre metoder å rense bassengvann med som ikke etterlater noen klorlukt.

Også mat og matutvalg er annerledes enn man er vant til. Siden det ikke ble klaget til arrangøren under oppholdet, er det vanskelig i ettertid å ha noen formening om matkvalitet og utvalg. Frekk betjening er det heller ikke klaget over under oppholdet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilstille hva som faller inn under nevnte kategorier.