

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard.

### Dato

17.09.2019

### Saksnummer

2019-02280

### Tjenesteytere

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med innkvartering i et superior dobbeltrom med bassengutsikt og frokost på Kokkinos Boutique Hotel, Protaras, Kypros i perioden 02.05.2019 - 09.05.2019. Totalpris kr. 8.123.

Klager ble innkvartert på Iliada Beach Hotel de to første nettene av ferien før de fikk flytte til Hotel Kokkinos som bestilt.

Klager var ikke fornøyd med følgende:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Hotell

Den 5. mai 2019 sendte klager en mail til Ticket om at de ikke var fornøyd med all inclusive på det hotellet de ble innkvartert på de to første nettene, at de ikke kunne kaste toalettpapiret i toalettet, air condition som ikke fungerte og hotellstandarden både på Hotel Iliada Beach og Hotel Kokkinos.

Ticket ba klager spesifisere klagen. Klager har anført følgende problemer:

Iliada Beach Hotel:

"Elendig all inclusive opplegg

Elendig utvalg av mat og drikke i all inclusive

Dårlig kvalitet på mat i all inclusive (og veldig dyrt for det som ikke var inkludert i all inclusive)

Skittent sengetøy

Uhygieniske toalett løsning

Dårlig standard"

Kokkinos Boutique Hotel:

Fasiliteter ikke klar til bruk

Hotellet ikke ferdig

Mye støy!!

Feil hotellrom"

Ferien svarte ikke til klagers forventninger.

Klager krever prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Ticket ble kontaktet av sin hotellleverandør 25.04.2019 om at Kokkinos åpnet senere enn planlagt og klager fikk tilbud om innkvartering på Iliada Beach Hotel de to første nettene før de kunne flytte til Hotel Kokkinos som bestilt.

Den 05.05. 2019 tok klager kontakt med Ticket, og påpekte at hun ikke hadde vært fornøyd med oppholdet på Iliada Beach Hotel. Dette gjaldt da stjerneklassifisering og all inclusive.

Etter Tickets syn er standarden den samme på de to hotellene. Klager fikk all inclusive på Iliada Beach Hotel og ubegrenset med drikke, noe som var kompensasjonen for at klager måtte bo på et annet hotell de første nettene. Det er ikke uvanlig at betaling for WIFI kommer i tillegg da dette ikke inngår i all inclusive konseptet. Dette fremgikk av hotellinformasjonen som klager fikk tilsendt da det viste seg at Kokkinos ikke åpnet i tide.

Når det gjelder toalettpapiret som kastes i søppelbøtte, er dette ganske vanlig i Hellas, da de ikke har fullt utbygget kloakkanlegg som tåler papiret. Dette gjelder både på restauranter og hoteller, og har ingenting med standarden på hotellet å gjøre.

Hotellet er klassifisert som et 4\* hotell på Trip Advisor og hotellet har også selv klassifisert seg som 4 stjerner.

Ticket har forsøkt å komme i dialog med klager per telefon for å få klarhet i situasjonen, uten å lykkes. Korrespondansen med klager har foregått på mail og det legges stadig til nye forhold som ikke ble tatt opp da hun var på destinasjonen.

Hotellet skriver at de ikke ble kontaktet vedrørende dårlig renhold. Klager hadde kommentarer til air condition, noe som umiddelbart ble ordnet opp i.

Klager har ikke vært i kontakt med hverken Ticket, deres hotellleverandør Sun Hotels eller resepsjonen på hotellet i løpet av oppholdet om andre forhold. På hotellvoucheren fremgikk kontakinformasjon til Sun Hotels dersom det oppstod problemer på reisen.

Hotellleverandøren mener klager har fått kompensasjon for de første nettene med all inclusive og kan ikke etterkomme ønsket om ytterligere kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ticket.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Forøvrig er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år. Fristen starter å løpe fra den dagen fordringshaveren tidligst hadde rett til å kreve oppfyllelse.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Nemnda legger til grunn at klageren samtykket i å bo på et annet hotell enn det opprinnelig bestilte de to første nettene mot å få all inclusive som "plaster på såret". Under oppholdet ble det klaget over at friskluftanlegget ikke virket. Så vidt nemnda kan

forstå ble feilen rettet etter kort tid. Det er også klaget over at hotellet hadde så trange avløpsrør at toalettpapir måtte kastes i en beholder. Nemnda er kjent med at dette ikke er uvanlig i Hellas, men er enig med klageren i at det er en uhygienisk løsning.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke klaget på stedet over innholdet i all inklusivetilbudet, til tross for at hun hadde kontaktinformasjon til den stedlige hotellagenten. Det er vanskelig for nemnda å ha noen formening om tilbudet var i samsvar med det som kan forventes. Mattilbud skal passe til turister fra mange land med forskjellige preferanser. Nemnda er kjent med at det vanligvis serveres lokal vin til måltidene. Det bemerkes videre at det som regel er en viss sammenheng mellom det som betales for en reise og det man kan forvente.

Nemnda kan ikke se at er klaget på stedet over de forskjellige postene som ble tatt opp etter hjemkomst. Det er ikke vedlagt noen form for dokumentasjon, bilder etc. som kunne underbygge påstandene og skittent sengetøy, manglende rengjøring, dårlig standard etc. Det er klageren som må ha bevisbyrden for forhold som påberopes og som det ikke er klaget over på stedet.

Klageren mener at hotellklassifiseringen for hotell Iliada Beach ikke er riktig. Hun har funnet et nettsted hvor det står fire stjerner før navnet mens det på linjen under står at hotellet er et to-stjerners hotell. Nemnda legger til grunn at hotellet er klassifisert som et fire stjerners hotell på de store bookingselskapenes nettsider. Det vil imidlertid alltid være forskjell i standard mellom et eldre hotell og et helt nybygd hotell, uten at det gjør særlig utslag i prisen. Prisen et tilfeldig valgt døgn i juli 2019 er høyere på Iliada Beach enn på Kokkinos Boutique Hotel, antagelig på grunn av all inclusive-tilbudet.

Det er klaget over byggestøy på Kokkinos Boutique Hotel og over at restauranten og baren ikke hadde åpnet fordi hotellet var så nytt. Dette må etter nemndas syn karakteriseres som mangler som bør føre til et prisavslag.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 820.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, avrundet til kr. 820.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

