

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Klager krever hele reisen dekket pga. mangler ved hotellstandard, aircondition som ikke fungerte, dårlig renhold og støy fra ungdom som festet på hotellet.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

275/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Klager krever hele reisen dekket pga. mangler ved hotellstandard, aircondition som ikke fungerte, dårlig renhold og støy fra ungdom som festet på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste på 1 ukes ferie til Blue Sea Cala Guya Mar sammen med sin kone og 2 barn. Ved ankomst ble de møtt av en innestengt lukt og et rom hvor alt så ut som om det var fra 70 tallet. Aircondition virket ikke og ble ikke reparert i løpet av uken. Kjøleskapet var nedfryst og uten lys og kokeplatene virket ikke. Dusjhodet var ødelagt og låsen på verandadøren fungerte ikke, så familien fikk aldri lukket døren og måtte ta med seg alt av verdisaker hver gang de forlot rommet.

Utsikten fra balkongen var rett ned på søppel som lå på et tak over inngangen. Den ene sengen luktet så surt at den ikke kunne brukes og de måtte ligge to i en seng. Bordet var ødelagt og stolene skitne, så klager og hans familie måtte sitte i sengene og spise.

Hver natt ble klager vekket av støy fra fyll og fest av gutter i alderen 18 - 25 år. En natt prøvde en gutt/mann å knuse klagers dør da han ikke kom seg inn på rommet. Klager måtte sitte oppe halve natten for å trøste døtrene på 10 og 12 år.

Klager snakket med de i resepsjonen flere ganger, men ingenting ble gjort. I løpet av uken var de i kontakt med Solfaktor 3 - 4 ganger, men det var høysesong og det var ikke mulig å finne ledig hotellrom på et annet hotell som klager kunne flytte til.

Deres første sydentur var som et mareritt da de ble utslitte av ekstremt lite søvn og et varmt rom uten aircondition.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Sun Hotels forsøkte å flytte klager, men det var fullt på hele øya og ingen mulighet til finne et annet bosted som passet bedre for familien. De har i ettertid kontaktet hotellet som

i sin loggbok har notert at de den 11. august ble informert om at døren til terrassen og kokeplatene var ødelagt. Vaktmesteren sørget for at disse manglene ble reparert samme dag. Dersom klager hadde informert om flere problemer på rommet, hadde de sørget for at dette hadde blitt rettet på og madrassen kunne blitt skiftet.

Når det gjelder aircondition, så har hotellet et sentralisert system. Dersom det oppstår feil blir hele hotellet berørt, ikke bare et rom. Det var problemer med aircondition en gang, noe som ble ordnet etter 24 timer. Men dersom man ikke har alle vinduer og dører stengt før man setter i gang aircondition med knappen på veggen, vil aircondition ikke fungere. Informasjon om dette ligger på rommene.

Solfaktor tilbyr et prisavslag på totalt kr 2000 som tilsvarer ca. 38 % av hotellkostnaden.

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 legger til grunn at klageren kontaktet både hotellet og reisearrangøren om boforholdene, idet begges kommentarer til klagen bekrefter dette. Reisearrangøren greide ikke å skaffe et annet alternativ fordi det var høysesong. Hotellet hevder å ha reparert noe av det som ikke fungerte, blant annet komfyren og døren. Når det gjelder manglende aircondition hevder hotellet at denne kun var ute av drift 24 timer.

Pakkereisenemnda legger etter en samlet vurdering klagerens versjon til grunn. Dette fordi hotellet overhodet ikke nevner noe om alle de andre uholdbare forholdene det ble klaget over. Klageren opplyser at det ble klaget flere ganger, men at resepsjonsbetjeningen kun trakk på skuldrene og ikke noterte ned klagen.

Klageren fastholder at familien måtte spise alle måltider ute fordi komfyren ikke virket. Han anfører videre at det var brukket av en del inne i verandadøren slik at denne ikke lot seg lukke. Hotellet bekrefter at AC ikke virker hvis alt ikke er lukket, og det bekrefter etter nemndas syn at klagerne var uten AC hele oppholdet fordi døren var ødelagt.

Nemnda legger til grunn at hotellet fremstår som et relativt enkelt trestjerners hotell. Likevel skal det holde en minstandard som gjør at gjestene kan sove trygt i et låsbart rom i god temperatur, kan ivareta hygiene på et fungerende bad og ikke må dele senger fordi en madrass er tilsølt av andre gjesters kroppsvæske. Dessuten må et hotell ha såpass kontroll

på utagerende festing at det ikke går ut over nattesøvnen til vanlig ferierende gjester med og uten barn.

Nemnda finner at de manglene som er påpekt er alvorlige. Det skal ikke være nødvendig å kontakte resepsjonen om madrasser som er så gjennomtrukket av urin eller lignende at nye laken blir våte. Værelsesbetjeningen som har klargjort rommet til nye gjester må på hotellets vegne ha ansvar for at rommet er beboelig.

Nemnda finner at klagerne bør få et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 6.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 6.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.