

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og stengt svømmebasseng.

Dato

19.06.2018

Saksnummer

2018-00889

Tjenesteytere

Kyprosreisen

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en leilighet på Paphos Gardens, Paphos, Kypros i perioden 03.02.2018 - 03.03.2018. Totalpris kr. 37.300.

I totalprisen på kr. 37.300 er følgende inkludert:

kr. 19.800 for reise og opphold i fire uker for to personer, klager og hennes ektefelle.

kr. 17.500 for leilighet og frokost for ti personer, klagers gjester.

Det er korrekt at flyreisen for familien på ti personer ble bestilt på egen hånd.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring

I forbindelse med feiringen av klagers manns 70 års-dag den 17. februar ønsket de å invitere barn og barnebarn til Kypros i vinterferien og bestilte opphold for dem, totalt ti personer, på samme sted. Oppholdet både for klager og resten av familien var med frokost. Hele familien gledet seg og hotellet så veldig fint ut med to utendørs basseng og innendørsbasseng og spa-avdeling. Klager hadde også snakket med representanten for Kyprosreisen som forsikret klager om at det var vanlig hotellstandard på renhold selv om de skulle bo i leilighet.

Klager ankom leiligheten sent på kvelden lørdag 3. februar. Leiligheten kjentes fuktig og kald. De startet varmepumpen som brakte noe forferdelig. Sengene var redd opp med kun laken rett på madrassen og ingen dyne, bare overlaken med sengeteppe. I to netter lå de og hadde det kaldt og fuktig, noe som gjorde at klager pådro seg en kraftig forkjølelse som siden gikk over til bronkitt. Mandag fikk de vite at de kunne få overmadrass og dyne, noe som gjorde at liggekomforten ble bra.

Frokosten var svært enkel med to sorter brød, ost og skinke, tomat, agurk og syltetøy. Kun pulverkaffe og te.

Det viste seg også at hotellet egentlig var stengt, utendørsbassengene var tørre og spaavdelingen var stengt. Innendørsbassenget var visstnok tilgjengelig, men det var feil med strømtilførselen i lokalet så dusjene var ikke tilgjengelig og det var heller ikke lys der. Da de bestilte reisen i november var sikkert alt i orden på hotellet, men klager mener Kyprosreisen har drevet villedende markedsføring når de ga inntrykk av at det var sånn det ville være når klager kom nedover. I ettertid er nettsiden oppdatert med at hotellet holder stengt en periode.

Alle gjestene som klager snakket med de første dagene hadde noe å klage på, noen fortalte at det gikk to uker før leiligheten ble behagelig å oppholde seg i, et ektepar byttet leilighet to ganger i løpet av første uka. Klagers leilighet var slik at når de tok ut nøkkelen og låste ble alt av elektrisitet slått av, det gikk derfor ikke an å få varmet opp leiligheten mens de var ute.

Det viste seg at det var renhold/sengetøyskift og søppeltømming kun en gang i uka, det til tross for at toalettpapiret måtte puttes i bønne ved siden av toalettet.

Slik forholdene var skjønte klager fort at dette hotellet ønsket hun ikke at familien skulle komme til og ga muntlig uttrykk for sin skuffelse til Kyprosreisens representant på reisemålet. Allerede tirsdag fikk de løfte om å flytte til hotell Anemi som arrangøren hadde avtale med. Først på søndag, en knapp uke før familien skulle ankomme, fikk de beskjed om at Anemi Hotell ikke hadde plass til klager og hennes familie. Klager startet da på egen hånd å undersøke om det var mulig å finne noe annet og ved hjelp av en taxisjåfør fant hun et leilighetshotell som viste seg å være perfekt for familien: Daglig renhold, lune og trivelige leiligheter, utendørs basseng fylt med vann, sentral beliggenhet og til overmål mye billigere enn det de hadde betalt til Kyprosreisen.

Mandag 12. februar ringte klager Kyprosreisen og ga beskjed om at de hadde bestilt et nytt hotell. Kyprosreisen sa det var greit og skulle straks gi beskjed om avbestillingen. Klager sendte e-post til Kyprosreisen og ba om å få tilbakebetalt kr. 17.500 som de hadde forskuddsbetalt for familiens opphold. Klager har fått noe tilbakebetalt og har heller ikke fått noe svar på sin e-post.

Informasjon om hotellet fant Klager på Kyprosreisens nettside, deler av denne informasjonen er sendt nemnda. Før bestilling snakket klager med representant for Kyprosreisen på telefon. Han bekreftet at de hadde tilgang på alle fasiliteter selv om de skulle bo i leilighet. Han fortalte at hotellet vanligvis var stengt på vinteren, men at de hadde fått avtale med hotellet om at det skulle holdes åpent for Kyprosreisen.

Klager krever å få tilbakebetalt kr. 17.500 for avbestilt opphold for familien, samt ca. kr. 6.000 for to uker av klagers opphold som ikke ble benyttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager uttrykte sin misnøye med Paphos Gardens Holiday Resort til en av deres reiseledere i Pafos, etter at de hadde bodd på hotellet i noen dager. Paphos Gardens er et billig hotell, og reisene de selger er svært billige, til under kr. 470 per døgn per person, inkludert flyreisen t/r, frokost og transport.

Klager ble informert om at hotellet hadde tre bassenger, to utendørs som ikke er oppvarmet, og ett innendørs oppvarmet basseng. Det oppvarmede innendørs bassenget var oppe under hele oppholdet, og ble ofte brukt av gjestene, mens de to utendørs bassengene ble stengt i en periode under klagers opphold grunnet årlig vedlikehold/vask på den kaldeste perioden på året. Vedlikeholdet var heller ikke Kyprosreisen klar over, og dette var uheldig for dem som bodde der, men bassengene var heller ikke i bruk da vannet var svært kaldt.

Kyprosreisen har ikke kopi av nettsiden som ble brukt under klagers bestilling da denne er gjort om flere ganger siden og tatt over av et bookingsystem. Hotellet har ny åpning til neste vintersesong, og derfor er informasjonen endret for å kunne gi riktig informasjon til nye reisende. Dagens informasjon kan leses på lenken:

<http://www.kyprosreisen.no/paphos-gardens-holiday-resort#fasiliteter>

Reiselederen gav klager beskjed om at Kyprosreisen kunne flytte dem til Anemi Hotell, et nytt 4*hotell i Pafos, mot et tillegg i pris. Det viste seg at Anemi Hotell var fullt, så klager fant et annet hotell på egen hånd. Kyprosreisen kan ikke nekte gjestene i å bytte hotell, da dette er noe de bestemmer selv, men de må likevel betale for sitt opphold på Paphos Gardens, da Kyprosreisen ikke får refundert de resterende dagene av oppholdet.

Kyprosreisen fikk beskjed om at klager også ville flytte sine barn og barnebarn over på det nye hotellet, da familien skulle besøke klager en uke. Kyprosreisen viser til sine reisevilkår punkt 5.2 hvor det fremgår at de har gebyrfri avbestilling, 42 dager før avreise.

* Avbestilling mellom fristen for avbestilling mot gebyr (som hovedregel 42 dager før avreisedøgnet starter) og til det er 15 dager igjen til avreisedøgnet starter: Refusjon av det innbetalte beløp minus depositumets størrelse

* Avbestilling etter det er mindre enn 15 dager til avreisedøgnet starter og før det er 8 dager før avreisedøgnet starter: Refusjon av 50% av reisens fulle pris eks avgifter som ikke påløper.

* Avbestilling senere enn 8 dager før avreisedøgnet starter eller utelatt fremmøte ved avgang: Ingen refusjon ut over offentlige avgifter som ikke påløper.

Hele familien brukte deres transport til og fra flyplassene, kr. 250, per person, per reisevei. Ingen av deres barn eller barnebarn betalte depositum, da de fikk reisen for en pris som lå under depositumets størrelse. Familien på ti personer som skulle besøke klager bestilte kun innkvartering og busstransport, og ikke flyreisen via Kyprosreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Kyprosreisen.

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.

Nemnda legger til grunn at det ble bestilt hotellopphold for to personer i fire uker og for ti personer i en uke, Oppholdene var inkludert frokost.

Det er på det rene at de hotellfasilitetene som var lovet ikke kunne leveres. Verken utendørsbassengene eller det oppvarmede innendørsbassenget kunne benyttes. Utendørsbassengene var tømt og innendørsbassenget manglet toalettfasiliteter og lys. Klageren var heller ikke fornøyd med renholdet. Hotellet var egentlig stengt for sesongen. Etter dette legger nemnda til grunn at det forelå mangler ved det leverte som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Klageren henvendte seg etter noen dager til arrangøren fordi hun på grunn av manglene ville bytte hotell både for seg og for de ankommende gjestene. Dette foreligger det sms-korrespondanse om. Arrangøren skrev 7. februar:

"...Rom er reservert til dere under navnet Land på Anemi Hotel. Gjør igjen oppmerksom på at det kommer et pristillegg da Anemi er et dyrere hotell. Dere får en faktura fra oss med alle underbilag.....".

Klageren bekreftet ved sms at hun ikke trenger det nøyaktige beløpet, men at hun gjerne vil ha en ca. pris.

8. februar skrev arrangøren:

"Jeg prøver å beregne en ca. pris men mangler tall fra Anemi. Kommer tilbake til dere. Frokosten har dere betalt for allerede. Dere har jo også betalt for overnatting her som også skal trekkes fra. Ringer de onsdag. Mvh Steinar Ski, Kyprosreisen".

10. februar skriver arrangøren:

"Hei. Ennå ikke hørt noe fra Anemi Hotel. Jeg ringte bookingen og de sier alt er fullt i helgen. Følger opp og kommer tilbake til dere. Mvh Steinar Ski Kyprosreisen".

Da det viste seg at arrangøren ikke klarte å skaffe hotell, fant klageren selv et hotell og flyttet dit.

Arrangøren påberoper seg i senere korrespondanse sine generelle avbestillingsregler og har ikke tilbakebetalt noe av det som var innbetalt. Reglene er tilsvarende de som fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 5.2.

Vilkårene punkt 5.2 har imidlertid også et avsnitt som lyder:

"Kundens avbestillingsrett kan uansett ikke begrenses i større grad enn arrangørens rett overfor sine underleverandører".

Etter nemndas syn fremgår det relativt klart av sms-korrespondansen at man fikk tilbake alt som var innbetalt til Paphos Gardens for de ti gjestene som ennå ikke var ankommet, samt det som gjensto av klagerens 4-ukers hotellopphold. Nemnda finner det ikke sannsynliggjort at denne tilbakebetalingen var avhengig av at klageren flyttet til Anemi Hotel.

Nemnda legger etter dette til grunn at arrangøren fikk refundert det som gjensto av de beløpene som var innbetalt til Paphos Gardens. Disse beløpene plikter han etter nemndas syn å overføre til klageren. Så vidt nemnda kan se gjelder det beløpet på kr. 17.000 og det gjenstående av det som ble betalt for klagerens opphold. Slik nemnda forstår saken gjelder dette ca. to uker av et fire ukers opphold. Det er ikke opplyst hvilket beløp hotelldelen av fakturaen for reise og opphold representerer.

Nemnda anbefaler etter dette at klageren får tilbakebetalt kr. 17.000 samt det som var innbetalt for to ukers hotellopphold på Paphos Gardens.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får tilbakebetalt kr. 17.000 samt det beløpet som er innbetalt for ca. to ukers ubenyttet hotellopphold på Paphos Gardens for to personer.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

