

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da klager ble innkvartert på et annet hotell enn bestilt hvor det ikke var resepsjon og rengjøringen var mangelfull. Klager ble ikke hentet ved hjemreisen.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-00907

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering på Leiligheter Arimar, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 11.02.2017 - 11.03.2017. Totalpris kr. 41.164.

Klager var ikke fornøyd med:

Reisemålets transport til / fra flyplassen

Hotellstandarden generelt

Feil type rom / leilighet

Manglende rengjøring

Hotell

Feilbooking

Overbooking

Klager fikk ikke leilighet på Arimar som bestilt. Ved ankomst Hotel Arimar ble de hentet med taxi og kjørt til Hotel Puerto Feliz. Klager hadde bestilt hotell med resepsjon med begrenset åpningstid og kaffe/tekoker i leiligheten. Puerto Feliz hadde ikke resepsjon og det fantes ikke kaffe/tekoker. Leiligheten var skitten og sengetøyet var skittent. Etter en uke ringte de og klaget. Renholderne lovet å komme neste dag, men klager måtte sove i skittent sengetøy i 3 uker. De ringte flere ganger både til Reisegiganten og hotellet. Etter 3 uker fikk de sengetøy, men måtte skifte selv.

Ved hjemreisen ble klager ikke hentet, til tross for at de hadde ringt Sunhotels som forsikret klager om at de skulle bli hentet kl. 04.15 ved Puerto Feliz. Etter å ha ventet 25 minutter tok klager taxi til flyplassen som de krever refundert.

Etter hjemkomst fikk de kr. 1.000 i kompensasjon etter at de klagde mens de var på reisemålet. Klager er usikker på om årsaken var feilbooking eller overbooking. Hotellet hadde ikke resepsjon.

Klager krever halve reisens pris refundert, totalt kr. 20.582.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Hotel Arimar var overbooket og klager fikk tildelt leilighet på Porto Feliz. Reisegiganten var ikke blitt informert om dette før avreise. De viser til sine reisevilkår hvor følgende fremgår:

"Paragraf 11.0

Överbokning eller stängt hotell

Situationer den resande måste räkna med kan uppstå emellantid, och som ligger utanför arrangörens kontroll eller som aviker från vad som kan anses förutsatt i avtalet. Till trots för fasta kontakt med våra hotellförbindelser, kan det ske att hotellet har överbokat, dvs hyrt ut fler rum än de egentligen har. Detta kan medföra att vi måste flytta dig till ett annat hotell. När sådana situationer inträffar får du inkvartering på ett motsvarande hotell/lägenhet."

Reisegiganten ble kontaktet av klager den 27.02.2017 og de informerte om at det som hadde skjedd. Reisegiganten anfører at Puerto Feliz er et 3 stjerners hotell med god standard og service. Reisegiganten kontaktet sin hotellagent som snakket med hotellet og klager på stedet. De informerte om at renholdersken skar seg i hånden den 23.02.2017 og at det siden det ikke hadde vært noen rengjøring på hotellet. Hotellet skulle sørge for at klagers leilighet ble rengjort. Dette var klager klar over og dersom det ikke kom noen, skulle klager gi beskjed. Men først den 1. mars ringte de til hotellagenten Sunhotels da rommet ikke var rengjort. Hotellet hadde lovet at klager skulle få bytte håndklær og laken, men det hadde renholdspersonalet ikke gjort.

Den 28. mars mottok Reisegiganten klagen og kommentarene ble sendt videre til hotell Arimar. Hotellpersonalet bekrefter at de begynte med arbeider i noen av leilighetene denne perioden og at klager ikke hadde noe imot å flytte til Puerto Feliz. Hotellet har store rom og balkonger med utsikt mot Puerto Rico, stort svømmebasseng og solarium, 5 minutter fra sentrum. Ifølge hotellet ble rommet rengjort daglig.

Transferagenten var klar over at opphentingssted var endret fra Arimar til Puerto Feliz. Minibussen ankom Puerto Feliz kl. 04.29. Klager skulle bli hentet 04.17. Etter å ha ventet 5 minutter, kjørte sjåføren videre til neste stopp.

Reisegiganten har refundert kr. 3.907 som tilsvarer 20% av hotellkostnaden og kr. 575 for taxien ved hjemreisen. I tillegg har de refundert ytterligere kr. 3.325. Totalt prisavslag på kr. 7.232.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

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.

Klagerne, som hadde bestilt et fire uker langt opphold, fikk ikke det hotellet de hadde bestilt, angivelig på grunn av overbooking. Det som fremgår av korrespondansen er imidlertid at hotellet Arimar valgte å stenge diverse rom for å foreta oppussing. Klagerne ble derfor kjørt i taxi til et annet alternativ. Slik nemnda kan lese dokumentene ble de ikke forelagt noe annet alternativ, men måtte godta å bli innkvartert på hotellet Puerto Feliz som ikke hadde noen resepsjonstjeneste og hvor leiligheten hadde dårligere utstyr enn det som fremgikk av oversikten over fasiliteter på hotell Arimar.

Nemnda legger til grunn at det var meget dårlig renhold i hele fire-ukersperioden. Dels er dette innrømmet – renholderen skar seg i hånden og kunne ikke arbeide – dels fremgår det av vedlagt billedmateriale. Hvis det foretas daglig renhold ligger det neppe flere tomme toaletttruller i en overfylt søppelbøtte. Det er videre innrømmet at det ikke ble skiftet sengetøy og håndklær.

Arrangøren har tilbakebetalt 20% av reisens pris og har erstattet utgifter til returtransfer. Arrangøren har vist til sine vilkår, hvor det fremgår at man regner overbooking som en ikke-erstatningsbetingende faktor, og omtaler overbooking som liggende utenfor arrangørens kontroll.

Etter nemndas syn kan arrangøren ikke overføre ansvaret for mangelfull oppfyllelse til klienten. Et slikt reisevilkår vil være i strid med pakkereiselovens ufravikelige regler.

Nemnda finner derfor at det foreligger mangler ved det leverte produktet, jf. pakkereiseloven § 6-1. Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen og dette ikke skyldes kunden eller forhold på hans side.

Når en reise har en varighet på fire uker er det viktig at forholdene på stedet er akseptable. Nemnda legger til grunn at klagerne måtte bo på et hotell de ikke selv hadde valgt under lite hygieniske og utrivelige forhold, blant annet med gammelt

søppel, skittent sengetøy og håndklær som ikke ble skiftet og slitte møbler med hull inn til stoppen. Det var vanskelig å melde fra fordi hotellresepsjonen var ubetjent. Når klagerne fikk kontakt, var kontakten med hotellet lite hyggelig. I tillegg kommer det faktum at det ble brukt en del tid av ferien til å klage over forholdene.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne bør få et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 16.500. Til fradrag kommer det beløpet som allerede er utbetalt i forbindelse med sviktende hotellstandard. Utleget for taxi kommer ikke til fradrag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 16.500. Til fradrag går det beløp som allerede er utbetalt i forbindelse med sviktende hotellstandard. Utleget til taxi kommer ikke til fradrag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)