

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. mangelfull hotellstandard.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

123/15P

Tjenesteyter

Norwegian Holidays

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. mangelfull hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og reisefølget, totalt 4 personer, bestilte en pakkereise med flybilletter og innkvartering i to dobbeltrom på Rafael Hotell i Riga i perioden 24.04.15 - 28.04.15.

Da de ankom hotellet ble de møtt av en sur og grinete resepsjonist. Klager fikk tildelt rom 3 og 4 og da de åpnet dørene til rommene ble de møtt av en stank av sopp og kloakk. Teppet på gulvet var så møkket at de ikke ville ta av seg skoene.

Det var ikke bordplate på bordet, ikke hårføner eller vannkoker. Dessuten var det ikke varmt vann i dusjen og i vasken på badet. Badet var skittent og hadde brune striper på veggene.

Toalettpapir måtte klager be om flere ganger og til slutt så fikk de en rull på deling mellom rommene. Søppelet ble ikke fjernet i løpet av hele oppholdet.

I spisesalen fikk de ikke kniver, til tross for at de og flere gjester klagde, men til slutt kom de med 3 kniver. På bordene var det mye maur.

Klager tok kontakt med resepsjonisten samme kveld som de ankom, men fikk ingen respons. Det er ikke korrekt at de ikke snakket med resepsjonisten om å få bytte rom. De var tross alt 4 personer som snakket med henne. Hun var med opp på rommene hvor hun sto i 10 minutter og tappet vann fra kranen på rom 4 for å forsøke å få varmt vann. Klager forsøkte å ringe Norwegian Holidays kl. 15.37 ifølge loggen på sin mobil, men fikk da en telefonsvarer med beskjed om åpningstidene. Videre gav klager resepsjonisten beskjed om at de ønsket å bytte rom og ble med henne ned for å sjekke, men fikk beskjed om at de ikke hadde noe ledig. Lørdag var han nede igjen og spurte om det samme, men det var fortsatt ikke noe ledig. Klager gikk også til et annet hotell hvor de hadde to rom ledige, men de måtte betale kr 3.750 for rommene og det syntes klager ble for mye.

Klager har notert seg at Norwegian Holidays har vært i kontakt med både Expedia og hotellet og at det hevdes at de ikke kontaktet dem på mandagen. Klager kunne ikke vite hvilke forretningspartnere Norwegian Holidays har, og klager kjøpte turen av Norwegian Holidays, og de trodde at det var dem de skulle forholde seg til. Klager brukte fredags kvelden til å snakke med hotellet og lørdagen til å se etter et annet hotell. Da er klager av den oppfatning at de ikke skulle ødelegge flere dager på dette i og med at hjemreisen var på tirsdag. Det de kjøpte og det de fikk var som natt og dag.

Klager føler seg rundlurt og svindlet og har fremsatt krav om å få refundert hele beløpet de betalte for turen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Norwegian Holidayshar i det vesentlige anført:

Norwegian Holidays har undersøkt saken med hotellet og de har ikke rapportert noen misnøye fra klagers side i løpet av oppholdet, bortsett fra manglende varmtvann ved ankomst. Men dette løste seg etter noen minutter.

Norwegian Holidays ser at klager forsøkte å ringe kl. 15.37, men da hadde de stengt. Klager kunne ha kontaktet Norwegian Holidays på mandagen hvis de ønsket assistanse på stedet, men de hørte ikke fra klager i løpet av oppholdet.

Ettersom klager hverken tok saken opp med hotellet eller Norwegian Holidays i løpet av de dagene de var i Riga, har ingen kunnet hjelpe klager på plass. I slike tilfeller kunne de forsøkt å hjelpe til med å bytte rom eller hotell.

Hotelleverandøren Expedia hørte heller ikke noe fra klager. De kunne ha hjulpet klager med å flytte dem til et annet hotell dersom de ikke ville bo på dette hotellet.

I alminnelige vilkår for pakkereiser fremgår følgende:

7.2 kundens plikter

Klager har ikke vært i kontakt med Norwegian Holiday eller hotellet under oppholdet. Klager har således ikke gitt Norwegian Holidays muligheten til avhjelp.

8.2. Mangler etter avreise

Kunden kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

På bakgrunn av dette kan Norwegian Holidays ikke imøtekomme klagers krav. Norwegian Holidays mener klagers krav om full refusjon eller ny reise er urimelig og ikke i tråd med bestemmelsene i alminnelige vilkår for pakkereiser.

Det vises for øvrig til brev fra Norwegian Holidays.

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 mv., 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.

Norwegian Holidays arrangerte den pakkereisen det er klaget over. Klageren kan holde seg til sin avtalepartner når det gjelder forhold ved reisen. Alle relevante dokumenter skal være medsendt klagesaken, og nemnda treffer vedtak på grunnlag av det som er fremlagt. Det fremgår ikke av noen av de vedlagte dokumenter at Norwegian Holidays har Expedia som underleverandør. Sik nemnda ser saken hadde klageren uansett ikke noen foranledning til å kontakte andre enn pakkreisearrangøren om mangler ved hotellet. At han forsøkte å kontakte leverandøren er dokumentert av begge parter ved telefonlogger. Leverandøren hadde imidlertid stengt telefonen.

Nemnda finner at klageren har oppfylt sin plikt til å reklamere ved først å kontakte hotellet og deretter reisearrangøren. Saken gjelder en reise som inkludert flyreisen varte i 4 dager.

Leverandøren benektet i første omgang at klageren har vært i kontakt med resepsjonen, blant annet om at det bare var kaldt vann på rommene. Senere har hotellet innrømmet at klageren var i kontakt med resepsjonen, men har bagatellisert vannproblemet.

Slik saken etter dette ligger an, finner nemnda at klagerens fremstilling bør legges til grunn. Ut fra de vedlagte bildene er det ingen tvil om at badet ser skittent og forsømt ut. Hvor lenge søppelen har ligget på rommet, er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om. Bildene gir ikke noe klart inntrykk av teppenes tilstand, men det er mulig å se at trappen er nedslitt. Det siste kan ikke karakteriseres som en mangel, da hoteller er utsatt for stor slitasje.

Etter en helhetsvurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 25% av reisens pris. Avrundet utgjør beløpet kr 2.400.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 2.400.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.