

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold og hotellstandard.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02780

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for fire personer med innkvartering i to studioleiligheter Superior på Hotell The Residence, Ialyssos Bay, Rhodos i perioden 12.08.2017 - 19.08.2017. Totalpris kr. 25.593.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Beliggenhet
- Overbooking

Ved ankomst kjørte taxien de tok etter beskrivelse i hotellvoucheren de hadde mottatt per e-post fra Reisegiganten. Klager hadde ikke transfer inkludert og tok en lokal taxi fra flyplassen. Det første hotellet de ble kjørt til, som de trodde de skulle bo på, fikk de ikke bruke, da de ble henvist til et nabohotell, som igjen henviste klager til et annet hotell.

På hotellet sa de det var fullt, og det var vanskelig å få et annet rom. Klager prøvde å bytte hotell fra første dag, men fikk ingen respons før onsdag, og da måtte de betale i overkant av 1.100 euro. Det ble sagt at alle hoteller var fulle de kunne søke etter hotell selv. Det var ikke greit for klageren. Hotellet som ble tilbudt lå langt fra stranden og uten basseng. Hotellet var langt fra den standarden som man kan forvente til en slik pris. Klager var nøye med å plukke ut hotellet, da en i reisefølget har store ryggproblemer og Parkinson.

Bildene klageren har vedlagt viser ute- og inneområdet på hotellet, som etter hans syn både er helsefarlig og langt under den forventede standarden. Klager mener hotellet skulle vært stengt.

Klager krever hele reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte to stuidoleiligheter-superior på The Residence, noe de også fikk da de sjekket inn. The Residence var ikke overbooket.

Klager skriver at de ble henvist til to hoteller før de ble kjørt til The Residence. Det er kjedelig at klager tok en taxi fra flyplassen som kjørte dem til feil hotell, men dette er ikke noe Reisegiganten kan være ansvarlige for.

Reisegiganten kan aldri garantere for beliggenhet på rommene/leilighetene, og det betyr at man kan få tildelt rom/leilighet på bakkeplan eller høyere opp. Reisegiganten fikk aldri noen ønskemål av klager før utreisen om hva de foretrakk. Leilighetene på bakkeplan har terrasse og leilighetene høyere opp har balkong.

Hotellets beliggenhet er merket av på kartet som ligger tilgjengelig i hotellbeskrivelsen som er tilgjengelig før man bestiller reisen. Hotellet er korrekt plassert på kartet.

Klager kontaktet Reisegigantens hotellagent søndag 13. august. Hotellagenten startet da arbeidet med å finne en løsning. Mandag 14. august ble klager oppringt av hotellagenten som forklarte at det er vanskelig å finne noe alternativ ettersom det meste var fullbooket grunnet høysesong på Rhodos.

Klager fikk til slutt tilbud om å flytte mot betaling. Det ene alternativet var dyrt og kostet totalt ca. kr. 10.000. Det andre alternativet var til et hotell som heter Blue Horizon mot et tillegg på totalt kr. 3.459 for to rom for alle fire i reisefølget. Dette hotellet ligger 100 meter fra The Residence og var en oppgradering fra 3 til 4 stjerner. Det andre alternativet var å få full refusjon for ubenyttede netter på The Residence hvis de selv ønsket å finne noe på egenhånd. Klager takket nei til dette. De valgte å bli boende resten av uken og hotellet har fakturert Reisegiganten fullt for oppholdet.

Reisegiganten har klassifisert hotellet med tre stjerner og anfører at det ikke fremkommer i hotellteksten at hotellet er nyrenovert. Klagers bilder viser slitasje på fellesarealet og visse møbler. Reisegiganten har kun fått ett bilde av klagers rom. Det andre bildet der klager har fotografert en ødelagt dør og oppstablede møbler, er til et rom som kun benyttes til lagerplass av hotellet. Det er aldri noen gjester som bor på dette rommet.

Hotellrommene vaskes hver dag av rengjøringspersonale. Sengene blir redd opp, og håndklær byttes ut når gjestene selv ønsker det i henhold til miljøprogrammet hotellet har. Under oppholdet er det meningen at gjestene selv skal vaske opp og vaske/rydde kjøkkenbenkene, komfyren o.l etter matlaging og måltid.

Resepsjonen har åpent 24 timer i døgnet og kan tilby ekstra håndklær, vaktmestertjeneste eller annet som kunder trenger hjelp med. Hotellet var fullbooket hele august. Når det er så mange gjester på hotellet som benytter seg av bassengområde, solsenger, barstoler etc., kan gjenstander bli ødelagt. Ved å gi beskjed til personalet, blir ødelagte møbler og annet som har gått i stykker fjernet eller erstattet. I hotellbeskrivelsen er det ikke skrevet noe om at det finnes vannkoker på rommet eller at balkongen er møblert.

Det er vanlig at det blir vannsøl på badegulvet ved dusjing ettersom det kun er dusjforheng som ikke klarer å holde alt vann innenfor dusj-badesonen.

Klager skriver at "vann kommer opp igjen gulvbordene på soverommet rett ved badet" og "mugg". Klager har ikke dokumentert dette og hotellet mener at dette ikke er sant. På grunn av manglende bevis, anser Reisegiganten ikke dette som en feil/mangel.

Maur på kjøkkenbenken er vanlig i varmere strøk. Om benkene holdes rene for matrester så blir det langt færre av dem. Klager kunne spurt hotellet om de kunne sprayet maurgift for å holde maur unna.

Vann som rant ned på balkong fra taket er kondens fra klimaanlegget.

Bildet klager har vedlagt av et sluk vet Reisegiganten ikke hvor er fra så det er vanskelig å gi noen kommentar. Er sluket utendørs, er det normalt at det kan samles litt bønn i løpet av dagen rundt sluket. Hotellet rengjør sluk på hotellrommet daglig.

Reisegiganten har kompensert klager med kr. 5.119 som tilsvarer 20% av reisens grunnpris grunnet mangler ved aircondition og slitasje på hotellets fellesområder.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Nemnda legger til grunn at klagerens taxi i første omgang kjørte til feil hotell. Da taxien fant frem til riktig hotell var dette ikke overbooket og klageren fikk to studioleiligheter slik som bestilt.

Det er klaget over standarden på hotellet og omkringliggende fasiliteter. Klageren har vedlagt en rekke bilder som etter nemndas syn viser et ganske omfattende forfall hva gjelder uteområdene. Det er videre fremlagt bilder av en dør som er i ferd med å gå i oppløsning og av et lite tiltalende dusjsluk. Døren er muligens en baderomsdør. Ut fra flisene rundt sluket å dømme, må dette etter nemndas syn være et sluk på et baderom. Klageren ønsket å bytte hotell, men de tilbudene han fikk var ikke akseptable. Dels var det dyrt, og dels fikk de tilbud om et hotell som lå langt fra stranden. Fordi en av de reisende hadde bevegellesproblemer var det ikke akseptabelt. Oppholdet var kun av en ukes varighet. Nemnda har forståelse for at det ikke var akseptabelt å bruke av ferietiden til å forsøke å finne et hotell med to ledige rom i høysesongen.

Klageren har fått 20% prisavslag av arrangøren for slitte utearealer.

Nemnda har sett på hotellets nettside. Av bildene der er det vanskelig å forstå at hotellet er så nedslitt som det ser ut til å være på bildene klageren har vedlagt. Hotellprospektet er en del av avtalen mellom partene. Hvis hotellet slik det virkelig fremstår skiller seg markant fra bildene i prospektet, kan det være i strid med Lov om visse sider av elektronisk handel og andre informasjonssamfunnstjenester (ehandelsloven).

Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nettkunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellig reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at hotellstandarder hva gjelder uteområder og leiligheter ser ut til å skille seg svært mye fra bilder og øvrig materiale som kan innhentes på nettsidene. Nemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 35% av reisens pris, avrundet til kr. 9.000. Til fradrag går det beløpet som allerede er utbetalt.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 35% av reisens pris, avrundet til kr. 9.000. Til fradrag går det beløpet som allerede er utbetalt.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)