

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av avtalen, erstatning og kompensasjon pga. mangelfull hotellstandard og at det ikke var solsenger ved bassenget, samt at bassenget ikke var rengjort. I tillegg var det lite utvalg i all inclusive pga. at det var lavsesong.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

115/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om heving av avtalen, erstatning og kompensasjon pga. mangelfull hotellstandard og at det ikke var solsenger ved bassenget, samt at bassenget ikke var rengjort. I tillegg var det lite utvalg i all inclusive pga. at det var lavsesong.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for seg og sin datter til Kleopatra Arsi i Alanya, Tyrkia i perioden 21.03.15 - 28.03.15.

Ifølge klager har Solfaktor beskrevet at man på Hotell Kleopatra Arsi får en følelse av luksus, hotellet har all inclusive, solsenger ved bassenget, spa, Internett, ligger nær sentrum og strand. Perfekt for avslapning.

Ved ankomst var det problemer med bagasjebåndet og det tok tid å få bagasjen. Dette førte til at sjåføren kjørte uten klager og de mistet den forhåndsbetalte transporten til hotellet. En lokal taxisjåfør kjørte klager til hotellet, men nektet å gi klager en kvittering uten tillegg i prisen.

Klager forventet sjøutsikt, men så rett inn i en annen blokk. Gulvet var skittent og dusjen full av sopp.

Ved frokosten var utvalget dårlig, spesielt for klager med cøliaki. De fikk til svar at det var utenfor sesong da de spurte om mer varm mat og juice.

Det var ingen solsenger ved bassenget som for øvrig var fullt av søppel i grønt og brunt slim. Klager måtte gå 800 meter til stranden for å ligge på solsenger og da fikk de ikke benyttet seg av all inclusive. Årsaken til at de valgte nettopp dette hotellet var fordi de skulle slappe av på hotellet.

Kelnerne på hotellet kom med tilnærmelser ovenfor klagers datter på 15 år og det endte med at de holdt seg mye på rommet for å unngå de ansatte.

Klager fikk byttet til et rom med sjøutsikt, men her var det støy fra vinkelsliper og slagbor og det var som å flytte inn på en byggeplass. Det sto riktignok i hotellbeskrivelsen at man må regne med noe støy, men dette var intens støy som begynte kl. 05.00 om morgenen.

Klager krever å få hevet avtalen og en refusjon av innbetalt beløp på kr 8.510. I tillegg krever hun en erstatning på kr 2.250 for faktiske tap og en kompensasjon på kr 4.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Henvendelsen via nemnda er første gang klager tar kontakt med Solfaktor etter hjemkomst.

Solfaktor har oppsummert hendelsesforløpet:

Kommunikasjon har i hovedsak forgått per e-post, da det var via e-post kunden tok kontakt med Solfaktor, men de har også benyttet sms og telefon.

Det er meget beklagelig at klager ikke kom igjennom på telefon til den lokale transferarrangøren samt ulempene de opplevde. Det er selvfølgelig ikke slik det bør være og Solfaktor forventer bedre av leverandøren enn dette. Dessverre har de ikke lyktes å få en uttalelse fra den lokale arrangøren.

Solfaktor har bedt klager om kvittering for taxien, noe hun ikke har. Solfaktor kan derfor ikke refundere for taxituren, men de har refundert kr 250 som tilsvarer litt mer enn kostnaden for transferen ved ankomst.

Solfaktor har presentert hennes klage for sin hotellagent og har mottatt følgende svar:

«Jag beklagar att höra att kunden var besviken med hotellet och vi har nu undersökt deras klagomål.

Angående havsutsikten borde de fått detta när de checkade in. Jag är glad att höra att hotellet flyttade kunderna till ett rum med havsutsikt efter att detta rapporterades.

Jag beklagar att hotellet inte hade solstolar vid poolen och vi har vidarebefordrat detta till hotellet. Tyvärr kan vi inte garantera att alla faciliteter är alltid tillgängliga på hotellen vi erbjuder eftersom hotellen har rätten att ta bort somliga faciliteter när det gäller reparationer, mängden av kunder på hotellet etc. Men vi ber så mycket om ursäkt för er besvikelse med detta och har informerat hotellet.

Som ursäkt för att hotellet inte levde upp till kundernas förväntningar vill vi ge en återbetalning på £60.00.» 60 GBP tilsvarer ca. kr 695.

Solfaktor har ikke mottatt noen klager på Kleopatra Arsi i Alanya tidligere og ser at andre gjester som har reist med Solfaktor har lagt igjen positive tilbakemeldinger.

Solfaktor har sett bildet av bassenget og har full forståelse for at det ikke var spesielt attraktivt å oppholde seg der. Dette var en vesentlig mangel og de flyttet derfor klager til et nytt hotell uten at klager ble belastet for noen ekstra utgifter. Med bakgrunn i dette har de utbetalt en kompensasjon på kr 750, som tilsvarer 3 netter på hotellet. Klager bodde 4 netter på hotellet, men de har valgt å gi refusjon for de 3 første nettene da de hadde mulighet til å flytte klager

på onsdag. Det var på grunn av klagers utilgjengelighet at de måtte vente med hotellbyttet til neste dag.

Klager skriver at hun har hatt et tap på kr 2.250, men det foreligger ingen kvitteringer som underlag/bevis for dette.

Solfaktor har tilbudt seg å dekke klagers telefonutgifter dersom hun sender en spesifisert telefonregning.

Solfaktor refunderte kr 250 mens klager var på reisemålet. Etter hjemkomst har de fått refundert kr 750. Totalt prisavslag på kr 1.000. Solfaktor kan ikke imøtekomme klagers krav om refusjon/kompensasjon på kr 14.760.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

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 bemerker at arrangøren allerede har erkjent at det forelå mangler ved det leverte produktet. Det gjelder både den manglende transporten til hotellet, rommet klageren ble tildelt den første natten og bassengfasilitetene. Klageren tok kontakt pr. mail allerede dagen etter ankomst, og ble flyttet over til et noe høyere klassifisert hotell etter fire netter. Flyttingen kunne ha foregått et døgn tidligere, men arrangøren lykkes ikke med å få kontakt med klageren på dette tidspunkt.

Spørsmålet i saken er egentlig hvor stort prisavslag/erstatning manglene skal føre til. Nemnda ser at arrangøren har kompensert for drosjeturen. Det er ikke fremlagt noen kvittering, men kompensasjonen overstiger, etter det som er opplyst, det som er betalt i transfer.

Arrangøren har videre tilbakebetalt hotellutgiftene for de tre første nettene, dvs. for tre av de fire netter klageren bodde på det opprinnelige hotellet. Hvorfor det er erstattet tre av fire netter fremgår ovenfor. Arrangøren har etter dette tilbakebetalt kr 1.000.

Pakkereisenemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 50%, tatt i betraktning at de ble gjenglemt av transferbussen, det faktum at hotellet virket som det gikk på sparebluss i lavsesongen, blant annet ved å ha et ubrukelig bassengområde, mangelfull all-inclusive og under hensyn til at det også gikk tid og krefter i forbindelse med vanskeligheter med voucher under hotellbytte. Klageren har ikke vedlagt noen dokumentasjon for direkte utgifter. Nemnda kan heller ikke se at saken ligger slik an at den berettiger til erstatning for ikke-økonomisk tap. Etter dette anbefaler nemnda at det blir gitt et prisavslag på kr 4.255.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 50% av reisens pris, kr 4.255. Av dette beløpet er kr 1.000 allerede tilbakebetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.