

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av halve reisens pris pga. manglende Internett, treningsmuligheter og dårlig hotellstandard.

### Dato

31.05.2016

### Saksnummer

214/15P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av halve reisens pris pga. manglende Internett, treningsmuligheter og dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer til Rethymnon, Kreta med innkvartering på Angelia Beach Hotel i perioden 24.06.15 - 02.07.15.

Klager er ikke tilfreds med hotellstandarden og har påpekt følgende:

To dager etter ankomst, den 26.06.15 var klager i kontakt med Solfaktor per telefon. Han forklarte at de ikke var tilfredse med hotellstandarden og kom med en lang rekke konkrete eksempler. Klager gjorde det klart at de ønsket et annet hotell. Resultatet ble at de fikk et annet rom og tilbud om tilbakebetaling av kr 3.000. Klager gjorde Solfaktor oppmerksom på at de ikke godtok dette og at de i ettertid ville komme med et krav.

Da reisen ble bestilt var følgende det viktigste for klager:

Et all inclusive hotell med høy standard, wifi/internett og gode treningsmuligheter.

Klager bestilte derfor reisen til Agelia Beach Hotel som ble beskrevet på følgende måte på Solfaktors internettsider:

«Golden Sand Hotel ligger i det pittoreske området i Sfakaki, de tilbyr både elegante rom, utendørs svømmebasseng og fullpensjon. Det er perfekt for familier som er på utkikk etter en idyllisk strandferie. Dette boutique hotellet midt i Sfakaki tilbyr en rekke fasiliteter, som blant annet turistinformasjon, barnebasseng og døgnåpen resepsjon. Et fitnessrom er tilgjengelig for treningsglade gjester. Rommene har eksklusiv dekor og femstjerners fasiliteter. Det finnes også rom tilpasset familier. Få en god start på dagen med en velsmakende frokost som serveres hver morgen.»

På nettsiden fremgikk det også at hotellet har utmerket service, rene rom, fantastisk bar, treningssenter og at man kunne sjekke inn kl. 12. Det skulle også være tilgjengelig internett på hotellet.

Klager ankom hotellet onsdag ca. kl. 12:30 og forventet at de kunne sjekke direkte inn på rommet. Men rommet var først klart ca. 15:30.

Rommet luktet muggent/fuktskadet og hadde store mangler med tanke på renhold og vedlikehold. Senere samme dag henvendte klager seg i resepsjonen for å få strandhåndklær. Klager fikk kun ett håndkle på deling.

Det andre rommet klager flyttet til den 26. juni, to dager etter ankomst, hadde store mangler med tanke på renhold og vedlikehold. Døren var fullstendig tilgriset av seige flekker.

På nattestid fikk klager store mengder av det som ser ut til å være innsektsbitt, til tross for at de hadde dører og vinduer lukket. Informasjon fra Folkehelseinstituttets nettsider ga svært gode grunner til å anta at dette var bitt fra veggedyr. Dette førte til et betydelig merarbeid i forbindelse med varmebehandling og frysing av klagers bagasje etter hjemreisen.

På formiddagen fredag 26. juni var hotellet uten vanntilførsel i ca. tre timer.

Klager har omlag 150 bilder som dokumenter hotellets standard og kan om nødvendig utdype informasjonen de har oppgitt ytterligere og underbygge denne med bildene.

Tekst skrevet i anførselstegn er sitater fra Solfaktors kommentarer.

Klager har screenshots fra Solfaktors nettside som viser at det skulle være wifi og at hotellet skulle ha treningssenter/fitnessrom/gym.

Klager har bilder av bittene de ble påført på nattestid med lukkede dører og vinduer.

Når man søker på Agelia Beach hotel på Solfaktors nettsider får man opp «Golden Sand Hotel» eller «Agelia Beach Hotel (ex. Golden Sand Boutique)». Dette er ett og samme hotell.

Klager har merket seg at Solfaktor har sendt en beskrivelse fra deres svenske nettside og følgerig kan beskrivelsen ikke være relevant.

Klager krever at Solfaktor.no tilbakebetaler 50% av reisens kostnad, kr 10.201.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Solfaktor har i det vesentlige anført:**

Kommentarer til detaljer

Kommentarer til vedlegg:

Første halvdel av sommeren ble Agelia Beach hotell dessverre markedsført og solgt som ett 5-stjerners hotell av Solfaktor. Etter tilbakemeldinger fra flere kunder som oppdaget at hotellet ikke burde merkes med mer enn 4-stjerner, har Solfaktor valgt å redusere standarden på Angelia Beach fra 5 til 4 stjerner. Dette ble endret på Solfaktors sider 22. juni, 2 dager etter at klager bestilte sin reise.

Ytterligere kommentarer til punktene i kundens klage:

Solfaktor poengterer at de resterende punkter er utenfor Solfaktors kontroll og de beklager at følgende ikke ble opplevd som tilfredsstillende for klager:

Hotellbeskrivelsen som klager henviser til i sin klage under «Innledende opplysninger» tilhører ikke Agelia Beach Hotel, men Golden Sands Hotel - så denne er ikke relevant. Solfaktor har vedlagt aktuell hotellbeskrivelse.

Solfaktor mener at klager har mottatt tilstrekkelig kompensasjon med kr 5.100, som tilsvarer ca. 25% av reisen pris.

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 har gjennomgått sakens dokumenter. Så vidt nemnda forstår av de vedlagte bildene av bestillingssidene, mener klageren at hotellene Golden Sand og Agelia Beach Hotel er ett og samme sted. Nemnda stiller seg tvilende til dette, i og med at det er oppgitt forskjellige adresser til de to hotellene på Trip Advisors sider.

På Agelia Beach Hotels nettsider er det oppgitt at hotellet har fitness, klimaanlegg i restaurant og i fellesområder, wifi, internett, og gym, og at det ble bygget i 2011. Det er oppgitt å være et fem-stjerners hotell.

Nemnda har studert de vedlagte bildene. Det fremgår med all ønskelig tydelighet at renholdet er dårlig og at vedlikeholdet er det samme. Nemnda er enig med kunden i at hotellet ikke står til forventninger man bør kunne ha til et 4 år gammelt, fem stjerners hotell. I tillegg mangler flere av de fasilitetene/tjenestene som er oppgitt på internettsidene. Arrangøren kan ikke fraskrive seg det økonomiske ansvaret for salg av et produkt som ikke svarer til det som er markedsført. Det virker som om arrangøren tror det, jfr. uttrykksmåten «resterende punkter er utenfor vår kontroll». Det gjelder blant annet vedlikehold og manglende ryddighet.

Klageren har videre anført at de ble bitt av insekter på rommet om natten, til tross for at de hadde vinduene lukket. Han mener at det må dreie seg om veggedyr, og tok forholdsregler ved hjemkomst, blant annet ved å varmebehandle bagasjen. Nemnda har ikke nok opplysninger til å kunne ta standpunkt til om klageren ble bitt av veggedyr under oppholdet. Det er for eksempel ikke fremlagt noen legevurdering av bittene.

Arrangøren har gitt et prisavslag på 25% av reisens pris. Klageren mener at han bør få tilbake 50%. Nemnda har etter en samlet vurdering kommet til at klageren bør få et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 8.200.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 8.200. Eventuelt tidligere utbetalt beløp kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

*De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.*