

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris da hotellet manglet de fasiliteter som var markedsført under hotellbeskrivelsen.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01947

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en familieleilighet med ett soverom og utsikt over hagen på Evangelos Apatments, Platanias, Kreta i perioden 16.05.2023 - 30.05.2023. Totalpris 33 339 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellet

Klager har anført at hotellet skulle ha flere fasiliteter slik som 2 stk. "beach klubber", SPA og velværesenter, samt innendørs basseng. Disse fasilitetene fantes ikke på hotellet.

Klager skriver at de snakket med Solfaktor på telefon før avreise og de fikk bekreftet at det var innendørs basseng, noe som var viktig for klager da ett av barna er kronisk syk og fort kan pådra seg kraftige luftveisinfeksjoner ved å bade i kaldt vann.

For å finne en løsning kom klager med forslag til Solfaktor om at de kunne flytte klager til et annet hotell som hadde de fasiliteter som de allerede hadde bestilt og betalt for. Men dette var ikke mulig. Solfaktor kom med forslag på løsning sammen med hotellet der klager kunne bade på en "beach klubb" som ikke hadde oppvarmet basseng. På denne "beach klubben" var det også krav om å kjøpe mat/drikke for å kunne benytte fasilitetene.

Etter at klager hadde reklamert til Solfaktor, kom hotelleieren til klager og mente at Solfaktor hadde vært truende ovenfor henne. Det hele endte med at det ble en ganske ubehagelig stemning mellom klager og hotelleieren resten av ferien. Klager måtte sende reisedokumenter og hotelleieren ønsket oppdateringer på saken hele tiden. Alt i alt var dette en belastning som satte en demper på hele oppholdet.

Klager har anført at de ikke hadde noen anrop fra Solfaktor 16. mai. Klager forsøkte å ringe Solfaktor på ettermiddagen 16. mai, 17. mai og 18. mai på telefonnummer 97 49 89 89. Men Solfaktor hadde stengt. Den 18. mai sendte klager en e-post og ble oppringt fra Solfaktor i Danmark. Klager var ikke klar over at det fantes et "nødnummer", noe det ikke står noe om på FAQ siden til Solfaktor. Klager hadde ikke sett at det med liten skrift sto et telefonnummer i e-posten de mottok før avreise. De lette på Solfaktors hjemmeside, men de fant ikke noe nødnummer. Selv om det gikk 2 døgn fra klager ankom til de fikk kontakt med Solfaktor, mener klager dette ikke har noen betydning for hans sak.

Klager har anført at da det ikke var mulig å flytte klager, ble de tilbudt å bruke et utendørs basseng på et annet hotell. Dette sa klager "OK" til, men klager skriver at selv om han sa OK til dette, betød ikke det at dette var en løsning på problemet. Klager skriver at de aldri fikk opplyst hvilket hotell de kunne benytte. Løsningen ble at klager kjøpte seg inn på et annet hotell noen dager den siste uken slik at barnet fikk badet.

Når det gjelder hotellet standard, så sa hotelleieren at det var et 2 stjerens hotell. Søker man opp hotellet på Google står også at det er et 2 stjerners hotell.

Klager har anført at Solfaktor har solgt klager en ferie som ikke inneholdt det som ble lovet på nettsiden: 2 "beach klubber", SPA-anlegg, Innendørs basseng og bar." Hotellet hadde ingen av disse fasilitetene. Hotellet besto av rom som holdt en lav standard.

Klagers krav: 33 339 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen 10. mai 2023 og reiste 16. mai 2023. Solfaktor forsøkte å ringe klager før avreise for å ønske de god ferie, men fikk ikke kontakt. Solfaktor sendte klager e-post med ønske om en god tur og fremla blant annet følgende som også fremgikk i Solfaktors vilkår og reservasjonsbekreftelse:

«Hvis du mot mistanke finner mangler eller uregelmessigheter turen i henhold til din bestilling, vennligst kontakt oss Solfaktor umiddelbart på info@solfaktor.no eller telefon 97 49 89 89. Ringer du utenom åpningstidene våre, vennligst legg igjen en melding på telefonsvareren, som vil bli sjekket jevnlig. Hvis du ikke kontakt oss umiddelbart, du mister retten til ev. kompensasjon." Siden klager ikke hadde lagt igjen beskjed på Solfaktors telefonsvarer eller sendt e-poster de første dagene, har ikke Solfaktor vært kjent med klagers utfordringer og hadde heller ikke mulighet til å hjelpe klager. Solfaktor skriver imidlertid at de svarte raskt tilbake til klager etter at de mottok klagers e-post den 18.05.2023.

Solfaktor bekrefter at hotellet manglet fasiliteter som fremgikk av hotellbeskrivelsen, nemlig: SPA/velvære og innendørsbasseng. Det har ikke vært bilder av disse fasilitetene på nettsidene.

Når det gjelder manglende basseng, viser Solfaktor til sin logg dagen før telefonsamtalen før avreise: "tel inn: gjesten hadde ikke sett at det er ikke var noe basseng på hotellet, ønsker å bytte hotell. Dette er et nonref hotell, og ikke mulig å endre. Gjest OK med dette." Solfaktor mener dette viser at klager var klar over at det ikke var utendørs basseng på hotellet. Innendørs basseng er det ikke notert noe om i loggen og Solfaktor har ikke notert noe i loggen om at klager hadde gitt beskjed om at de reiste med et sykt barn. Solfaktor skriver at klager ikke har opplyst noe om spesielle hensyn eller sykdom i familien ved bestilling.

Da Solfaktor ble oppmerksom på at hotellet ikke svarte til forventningene, forsøkte de å finne et alternativt hotell/leilighetshotell i området med de beskrevne (og feilaktige) fasilitetene, men da klager reiste tidlig i sesongen på Kreta, fantes det ingen alternativer å booke om til. Enten var hotellene/ leilighetshotellene ennå ikke åpne eller så var innendørs bassenget var forbeholdt voksne.

Vedrørende SPA/velvære kunne dette ha blitt løst med at det for eksempel ble bestilt massør eller lignende til leiligheten klageren bodde i.

Klager skriver at leilighetshotellet er 2 stjerners og ikke 3 stjerners som publisert av Solfaktor. Solfaktor vet ikke hvor klageren har denne informasjonen fra, men i deres materiale, samt på andre eksterne booking portaler selges Evangelos Apartments som et 3 stjerners leilighetshotell. Evangelos Apartments får relativt høye tilbakemeldinger fra sine gjester (5 av 5 på Tripadvisor, 9.1) av 10 på Booking.com og 4,54 av 5 på Airbnb).

Solfaktor har tilbudt klager et prisavslag på 20 % av reisens pris; 6 668 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en familieleilighet med ett soverom og utsikt over hagen på Evangelos Apatments, Platanias, Kreta i perioden 16.05.2023 - 30.05.2023. Totalpris 33 339 kroner.

Klager har anført at hotellet skulle ha flere fasiliteter slik som 2 stk. "beach klubber", SPA og velværesenter, samt innendørs basseng. Disse fasilitetene fantes ikke på hotellet. Solfaktor bekrefter at hotellet manglet fasiliteter som SPA/velvære og innendørsbasseng som fremgikk av hotellbeskrivelsen.

Klagers krav: 33 339 kroner.

Etter nemndas syn er det avvik mellom hva klager har kjøpt og hva han har fått levert med hensyn til fasiliteter på hotellet. Dette skal kompenseres med et prisavslag. Nemnda mener at det ikke gir grunnlag for heving av avtalen, men prisavslaget settes skjønnsmessig til 8 250 kroner. Nemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Ellen Pytte (Ving Norge AS)