

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, beliggenhet og rom uten havutsikt.

Dato

21.05.2019

Saksnummer

2019-00649

Tjenesteytere

Solia AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong og havutsikt, all inclusive, på Hotel King Saron, Loutraki, Athen i perioden 21.06.2018 - 28.06.2018. Totalpris kr. 11.060.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong/markterrasse
- Internett
- Beliggenhet

Reisemålet skulle være "Loutraki", noe som fremgikk av Solias nettsider ved bestilling og i den bindende avtalen gitt i reservasjonen. Imidlertid lå Hotel King Saron nærmere 10 km utenfor Loutraki, i et lite sted som heter Isthmia. Dette navnet nevnes ikke på Solias nettsider eller noe sted i bestillingen. For å komme seg til Loutraki var det ingen offentlig kommunikasjon, selv om det ifølge Solia skulle finnes mulighet for å benytte buss. Taxi var det eneste alternativet og kostet ca. 12 - 14 EUR hver vei. Hovedveien til Loutraki var tungt trafikkert og klager anså det som livsfarlig å ferdes på eller i nærheten av denne veien.

Hotellet lå nært et stort oljeraffineri, med gigantiske oljetanker og skip som nærmeste nabo. Det lå til enhver tid 6 - 8 skip i nær beliggenhet og dette medførte støy og forurensing ved ugunstig vindretning flere dager.

Klager har anført følgende mangler ved hotellrommet:

- Manglet holder til toalettpapir
- Manglet holder til håndklær
- Sluket i dusjen var tett, vann over hele badet når de dusjet
- Manglet hylle til dusj-artikler
- Vann rundt hele vasken når man vasket hender
- Hard seng
- Manglet lys til nattbordet
- Søppelbøtte kun på bad
- Manglende havutsikt
- Manglet lys på balkongen
- Gulvet på balkongen var utslitt og ekkelt
- Vanskelig å komme seg ut på balkongen (høyde)
- Kjøleskapet fungerte ikke
- Manglet safe
- Elendig/ikke-fungerende WiFi
- Direkte innsyn til dusj/toalett fra hotell-døren
- Manglet ikke forstyrr skilt
- Pågående støy fra arbeid
- Manglet stol til skrivebordet

Etter klagers syn holdt ikke hotellet 4-stjerners standard grunnet hygiene/renslighet og all inclusive. I hotellteksten fremgikk ".. veldig god All inclusive". Klager forventet at maten skulle være veldig god, noe den ikke var.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Solresor.se har besvart klagers henvendelse. Etter deres syn holdt Hotel King Saron 4 soler.

Maten som inngår i all inclusive kan være noe ensformig, men etter undersøkelser anser Solresor at mat og all inclusive motsvarte den standarden man kan forvente seg på et 4-stjerners hotell i Hellas.

Solresor viser til at det under hotellfakta fremgikk følgende: Avstand til sentrum 9 km, Loutraki.

Solresor har svart klager: "Vad gäller hotellets omgivningar så är det ingenting som vi specifikt skriver om, utan vi försöker få med det viktigaste på hotellets hemsida. Vad gäller oljeraffaranderiet så kan jag därför endast beklaga att ni fann detta störande.

Efter att ha varit i kontakt med hotellet och vår personal på plats kan vi konstatera att hotellet har uppvisat brister gällande sin standard och att ni trots byte av rum inte har varit nöjda. Jag anser också att det är uppenbart att ni är missnöjd med vår service på plats.

Detta ser vi naturligtvis som ett misslyckande då vi alltid vill göra vad vi kan för våra gäster så att man som resenär kan njuta av sin vistelse."

Solia har tilbudt klager 50 % av reisens pris, kr. 5.530 og kr. 600 for manglende havutsikt, totalt kr. 6.130.

Solia har ikke sendt tilsvaret til saken, til tross for to påminnelser.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solia AS.

Nemnda bemerkninger

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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Hva det er klaget over fremgår av den omfattende listen som er referert ovenfor.

Nemnda legger til grunn at klagen i første omgang ble fremsatt til hotellet. Da dette ikke førte frem ble Solias representanter kontaktet. De ble deretter tilbudt å bytte rom. Etter å ha sett på flere rom valgte de et rom som etter det nemnda kan forstå hadde et nyoppusset, ikke ferdigstilt bad. Det manglet blant annet flere beslag slik som beskrevet. Rommet ble ikke valgt fordi det var uten feil og mangler, men fordi det var det beste dette hotellet hadde å tilby. Klagerne ble etter et par dager tilbudt å bytte hotell, men da mot et tillegg i prisen.

Det fremgår av Solias nettsider at i de fleste land blir hoteller klassifisert av landets turistmyndigheter. I denne vurderingen inngår ikke beliggenhet. Solias egen klassifisering skal ifølge arrangøren gjenspeile ferievennligheten i forhold til de krav de fleste av gjestene setter. I denne vurderingen inngår beliggenhet.

Etter nemndas syn er det gitt mangelfulle opplysninger på når det gjelder beliggenhet fordi hotellet lå nær et oljeraffineri med mange skipsanløp. Slike anløp gir både støy og

forurensing. Når det derimot gjelder avstanden Loutraki kan nemnda ikke se at det er gitt misvisende opplysninger. Det fremgår klart at det er ni kilometer til bysentrum.

Hva all inclusive inneholder varierer fra hotell til hotell. Det må antagelig regnes med at det ikke et omfattende utvalg i og med at rettene skal passe for gjester fra forskjellige land og med forskjellige religiøse krav til matens innhold. Hvis drikkevarer ble behandlet slik som beskrevet er det selvsagt kritikkverdig.

Hvorvidt hotellet ikke burde hatt så høy klassifisering som det fremgår av nettsidene er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om. Reisen var imidlertid rimelig priset, tatt i betraktning at turen foregikk med rutefly og at mat og drikkevarer var inkludert. Fordelt på syv dager er det betalt kr. 790 per person pr. døgn for flyreise, hotellopphold, mat og drikkevarer. Da kan det etter nemndas syn neppe forventes topp forhold etter nordeuropeisk standard.

Nemnda har ovenfor konstatert at det som ble levert led av mangler, både hva gjelder rommet, utstyr, beliggenheten i forhold til en oljeterminal samt støyproblematikk. En del av avvikene det er klaget over finner nemnda er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevansteskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Dette gjelder blant annet punktet om høydeforskjell mellom balkong og rom, stol foran skrivebordet og manglende ikke forstyrr skilt.

Spørsmålet for nemnda blir hva som utgjør et rimelig prisavslag.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at det som er tilbudt av arrangøren, 50 % avslag på reisens pris, i tillegg til refusjon av tillegget som ble betalt for havutsikt, er et passende prisavslag. Antagelig utgjør avslaget mer enn det som er betalt for hotelldelen av reisen.

Samlet prisavslag blir etter dette kr. 6.130.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag ut over det om er tilbudt av arrangøren, kr. 6.130.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)