

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig renhold og hotellstandard.

### Dato

19.06.2017

### Saksnummer

2017-00431

### Tjenesteytere

G Travel Getaway Haugesund

### Klager har i det vesentlige anført

Den 14.09.2016 bestilte klager flybilletter Haugesund - Oslo - Miami tur/retur for 2 personer, samt rom på Best Western Atlantic Beach Hotel i perioden 15.11.2016 - 30.11.2016. Totalpris kr. 32.109.

Ved ankomst forlangte hotellet klagers kredittkort og at de betalte i depositum, samt 50 dollar ekstra hver dag. Før avreise var klager blitt informerte om at totalprisen for hotelloppholdet var kr. 15.785. Klager betalte 200 dollar i depositum til hotellet ved ankomst som de fikk tilbake ved utsjekking.

Klager har anført at rommet var dårlig rengjort, selv veggdyrene var ikke fjernet den dagen klager sjekket inn. Klagers kone fikk store utslett på begge bena. Det ble ikke skiftet sengetøy og rommet ble ikke støvsugd. Hotellstandarden var dårlig. Hotellet er klassifisert som "Best Buy" og et bra 3 stjerners turisthotell, men dette stemte ikke med klagers opplevelse av hotellet. De fikk sin feiring av gullbryllup ødelagt grunnet hotelloppholdet.

Klager tok ikke kontakt med reisearrangøren i løpet av ferien da de ikke hadde fått oppgitt noen kontaktperson i Miami. De tok heller ikke opp problemene med hotellpersonalet da de ikke ønsket å utsette seg for en krangel grunnet helsemessige årsaker.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

G Travel Getaway Haugesund anfører at de har hatt dialog med hotell leverandøren og kom ingen vei med klagen. Årsaken til dette var at klager ikke hadde kontaktet G Travel under oppholdet slik at de kunne prøvd å ordne opp i problemet underveis. Klager kontaktet G Travel først etter hjemkomst. Reisekonsulenten forklarte klager at det var lite de kunne gjøre etter at klager var kommet hjem.

G. Travel har vedlagt dialogen med hotelleverandøren. Klager sa han ikke visste at de kunne kontaktet G. Travel under oppholdet for å klage.

Klager har blitt tilbudt kr. 832 tilbake fra hotelleverandøren pga. depositumet de måtte betale ved innsjekk. Klager har ikke besvart tilbudet og pengene er ikke utbetalt.

G. Travel Getaway Haugesund kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da de ikke fikk mulighet til å ordne opp før etter klagers hjemkomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra G Travel Getaway Haugesund

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Vanligvis bør hotellet kontaktes først for om mulig å få ordnet forholdene på stedet. Det er ikke gjort her. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder de vedlagte bildene. Nemnda er enig med klageren i at det ser ut til at rommet var nedslitt, blant annet med flekker på teppene. Hotellet erkjenner for så vidt at hotellrommene ikke er oppgradert, men anfører at rommet ikke er solgt som nyrenovert.

Når det gjelder bildene av utslett, tas disse til etterretning. Nemnda besitter ikke medisinsk ekspertise og kan ikke vurdere disse nærmere når det ikke er vedlagt noen informasjon fra medisinsk personell.

Den som reiser på ferie og som har noe å klage over, pålegges en aktivitetsplikt hvis man skal ha klageretten i behold. Arrangøren har en rett til å forsøke å løse problemene på stedet. Hotelloppholdet varte i 14 dager. Etter nemndas syn burde arrangøren ha blitt

kontaktet straks det viste seg at hotellrommet ikke svarte til forventningene. Da ville det sannsynligvis ha vært mulig å bytte til et annet hotell slik at hele oppholdet ikke ble preget av et hotell man ikke trivdes med å bo på. Slik det er nå ble arrangøren ikke gitt mulighet til å rette opp problemet. Hotellet hevder på sin side at renhold ble foretatt i henhold til instruksen.

Det fremgår av et bilde at man fikk toalettpapir i form av papirservietter. Nemnda kan ikke se at det i seg selv innebærer en mangel. I mange europeiske land finnes det dispensere med lignende papir i stedet for toalettruller.

Det eneste som er utbetalt fra hotellets side er 100 USD fordi det ikke ble gitt klare opplysninger i forkant om at det måtte betale et depositum.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke anbefale at det blir gitt ytterligere kompensasjon fordi forholdene ikke ble tatt opp på stedet.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over 100 USD som er tilbakebetalt.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)