

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet transfer, dårlig hotellstandard, manglende aircondition, dårlig rengjøring og støy.

Dato

26.01.2017

Saksnummer

2016-00127

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Blue Sea Santa Maria Hotel, Bugibba, Malta i perioden 22.06.2016 – 02.07.2016.

Klager mener reisen var mangelfull grunnet:

- Løse strømførende ledninger
- Edderkopper
- Ødelagt aircondition
- Tegn på innbrudd på dørene
- Sprekker i gipsen i taket
- Blodsøl på balkongen
- Noen hadde tisset på gulvet i heisene
- Det var slagsmål i gaten da klager kom frem

Klager ringte Solfaktor morgenen etter at de ankom Malta og ba om å få flytte til et annet hotell. Neste dag fikk klager tilbud om hotellrom i en større by, Sliema. De oppsøkte hotellene og klager måtte gå under stillaser og byggekraner for å komme inn. Byggestøyen og trafikken var uutholdelig da de var på disse to hotellene. Klager ble fortalt at byggevirkksomheten foregikk fra kl. 07.00 om morgenen til 21.00 om kvelden. Klager fant også disse hotellene som «meget Shabby». Klager takket nei til å flytte fordi hotellene lå midt i Sliema sentrum og fordi de ble fortalt at det var byggestøy. Klager sjekket derfor på egen hånd inn på et annet hotell som lå litt avsides. Ved ankomst kjørte drosjesjåføren som hentet klager på flyplassen som om han hadde stjålet både bil og bensin. Han ble stoppet av politiet etter at han nesten kjørte ned en eldre fotgjenger. Boten ble lagt inn i et hanskerom som var velfyllt av bøter.

Klager krever erstatning for ødelagt ferie og godtar ikke en kompensasjon på halve reisens pris grunnet de ekstra utleggene de fikk. Klager mener mangelen førte til vesentlig ulempe for klager.

Klager krever en kompensasjon på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom Malta 22.06.2016 kl. 19:00. Neste dag kl. 10:13 kontaktet klager Solfaktor for første gang og spurte om de kunne hjelpe til med å finne en tidligere hjemreise pga. sitt reisefølges flyskrekk. Dette undersøkte Solfaktor og sendte tilbud om ny hjemreise til klager på sms 23.06.2016 kl. 15:10.

Først i sms 23.06.2016 kl. 15:26 blir Solfaktor informert om at klager ikke er tilfreds med sitt hotell.

Neste dag tilbyr Solfaktor klager to hoteller de kan flytte til uten ekstra kostnad. Den 25.06.2016 får Solfaktor beskjed fra klager at de ikke vil flytte til noen av de forslåtte hotellene, samt at de ikke ønsket å ha ytterligere kontakt med Solfaktor.

Solfaktor henviser til kommunikasjon per sms som de hadde med klager mens de var på reise. Her fremgår det at Solfaktor jobbet hurtig og effektivt. De har tilbudt klager alternative hoteller som de kunne flytte til uten ekstra kostnader, men dette tilbudet har klager avvist. Klager ønsket å løse saken på egen hånd, istedenfor å motta Solfaktors hjelp. Solfaktor mener at klager har fått mer enn tilstrekkelig kompensasjon.

På reisemålet ble det utbetalt kr. 1.720 for ubenyttede netter på Blue Sea Santa Maria Hotel, Bugibba. Etter å ha behandlet klagen etter hjemkomst har Solfaktor valgt å utbetale ytterligere kr. 4.570.

Solfaktor har utbetalt totalt kr. 6.290 hvilket tilsvarer 50% av reisens 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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom

turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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. Nemnda legger til grunn at det hotellet klageren først sjekket inn på, var nedslitt og hadde flere mangler, slik det fremgår av de vedlagte bildene. Arrangøren tilbød klageren å bytte hotell, men klageren var ikke fornøyd med de to alternativene som ble foreslått. Hun byttet derfor selv til Radisson Blu Resort & Spa, Malta Golden Sands. Dette er et femstjerners hotell, i motsetning til det hun opprinnelig hadde bestilt, som er klassifisert med tre stjerner.

Arrangøren har valgt å refundere kr. 6.290, hvilket tilsvarer 50% av reisens pris. Etter nemndas syn er dette tilfredsstillende, ut fra det faktum at totalprisen inkluderer flyreise tur/retur for to personer. Det refunderte beløp utgjør da, etter nemndas vurdering, mer enn hotelldelen av reisens pris.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)