

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard som ikke svarte til forventningene.

Dato

..

Saksnummer

238/13P

Tjenesteyter

Lilleput Reiser

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Lilleput Reiser

Reisemål: Bulgaria, Sozopol

Antall reisende: 2

Reisens pris: 16.340,-

Tidsrom: 310713 - 140813

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard som ikke svarte til forventningene.

Klager anfører at ved ankomst Hotell Laguna Beach var hotellrommet skittent.

Det var flekker etter insekter på gardiner og vegger, støv på pyntelist over seng og skittent på kjøkken og bad. Under sengen var det støvete og spor av insekter.

Det var spindelweb i kroker samt skitne brune flekker i dusjkabinettet.

Kundene tok kontakt med resepsjonen samme dag som de ankom, 1. august. Det var ikke mulig å tilby et annet rom da hotellet var fullbooket. Representanten for Lilleput Reiser ble kontaktet 2. august. Han kunne fortelle at alt var fullt, men dersom det ikke ble stilt krav til basseng, kunne han tilby et pensjonat. Om dette ble akseptert, ville de ikke få refundert den prisen de allerede hadde betalt. Dette kunne de ikke godta.

Kundene opplevde at de ikke ble tatt på alvor og bestemte seg for å avbryte oppholdet og bestille reise hjem på egen hånd. Lilleput Reiser fikk denne beskjeden fredag 2. august 2013.

Lilleput Reiser anfører at det ikke var noe galt med rommet og viser til spørreskjemaer, der gjestene stort sett har vært fornøyd. Lilleput Reiser viser til at de gjestene som

hadde rommet før klager, ikke hadde bemerket at det var skittent, men tvert i mot ga terningkast 6.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid etter at kunden har meldt fra om problemet.

I saken her tok kundene kontakt med resepsjonen vedrørende mangelfullt renhold den dagen de ankom. Hotellet hevder at de sendte opp en værelsespike for å gjøre rent, og at værelsespiken ikke fant noe galt med rommet, med unntak av noe løv etc. på verandaen. Kunden har på sin side tatt bilder som viser en litt annen virkelighet. Det er imidlertid uenighet mellom partene om bildene er tatt i det rommet som kundene bebodde.

Nemnda legger til grunn at renholdet ikke var slik det må kunne forventes på et hotell med god standard. Lilleputs stedlige representant har for øvrig bemerket at det var flere andre gjester på samme tur som klaget på renholdet.

Kundene ble tilbudt å skifte hotell til et med noe enklere standard.

Det var de i utgangspunktet villige til, men da mot refusjon av et forholdsmessig beløp. De besøkte det aktuelle pensjonatet, men hevder at en ansatt ved Laguna Beach (Yana) opplyste at de ikke ville få tilbakebetalt noe av reisens pris hvis de flyttet, jf. brev av 19. november 2013. Lilleput hevder på sin side at de alltid betaler tilbake et forholdsmessig beløp hvis kunden flytter til et hotell med enklere standard enn det vedkommende i utgangspunktet betalte for. Nemnda legger, på bakgrunn av at kundene rent faktisk valgte å reise hjem, til grunn kundenes versjon på dette punkt.

Kundene bestemte seg, som beskrevet ovenfor, for å reise hjem, og bestilte selv returbilletter. De returnerte til Norge med fly fra Burgas 3. august kl. 22.20.

De krever dekket det de betalte for charterturen samt de utgifter de hadde ved selv å arrangere hjemreisen.

Nemnda finner at kundene ved å avbryte ferien etter kun 2 dager ikke ga reisearrangøren noen reell mulighet til å avhjelpe de påpekte mangler med renholdet eller til å oppklare spørsmålet om refusjon av en del av det innbetalte beløp ved flytting til et enklere hotell. I slike spørsmål må det være reisearrangørens stedlige representant som er riktig kontaktperson, og ikke en som er ansatt på det hotellet kunden ønsker å flytte fra.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon i dette tilfellet.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

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