

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning av utgifter til bytte av hotell.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

285/14 P

### Tjenesteyter

Tyrkiareiser

### Saken gjelder:

Krav om erstatning av utgifter til bytte av hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge hadde bestilt to dobbeltrom med kjøleskap på Bodrum Sky Beach Hotel. Ved ankomst til hotellet viste det seg at det ikke var kjøleskap på rommene. Sengetøyet var skittent og de måtte hente rene laken i resepsjonen.

De nye «rene» lakenene var gule/grå og flekkete. Hotellbetjeningen var lite imøtekommende/vennlige. Neste morgen kontaktet de reiselederen og meldte fra om at det manglet kjøleskap. Reiselederen sa at de skulle undersøke saken.

Senere samme dag fikk klager beskjed om at alle kjøleskapene var blitt fjernet fra rommene på hotellet i løpet av sommeren, og at informasjonen om kjøleskap var fjernet fra nettsidene. For klager som hadde bestilt sin reise 01.02.14, var dette ukjent fordi det var bilder av kjøleskap på rommene da de bestilte sin reise.

Klager sendte så en e-post til Tyrkiareisers kontor i Norge.

Dagen etter kom det sorte flak ut av vannrørene på badet. Klager sendte bilder av dette til Tyrkiareisers kontor i Norge og til reiselederen på stedet. Siden vannet inneholdt sorte flak kunne de ikke dusje eller vaske seg og de var bekymret for vannkvaliteten. Søndag morgen sendte klager sms til reiseleder med beskjed om at de ønsket å bytte hotell og at de ville pakke og gjøre seg klare til flytting. Først kl. 19.00 kom reiselederen til hotellet og de fikk da tilbud om å bytte rom, noe klager ikke fant forsvarlig siden vannsystemet til rommene på hotellet måtte være felles og at et bytte av rom ikke ville hjelpe.

Klager byttet hotell, noe som medførte en utgift på 400 euro. Klager tilbakeviser Tyrkiareisers påstand om at ingen andre gjester klaget på vannkvaliteten. Klager så kun fire andre gjester ved hotellet og de var de eneste norske, så det forklarer hvorfor ikke Tyrkiareiser har fått andre klager på vannkvaliteten.

Klager krever utgiften til bytte av hotell dekket med 400 euro, 80 tyrkiske lira for transportutgiften til det nye hotellet og et prisavslag på 100 euro fordi mangelen ved det første hotellet ikke ble tilfredsstillende utbedret, jf. Pakkereiselovens § 6-2.

### **Tyrkiareiser har i det vesentlige anført:**

Klager sendte to e-poster til Tyrkiareisers kontor i Norge den 28.09.14. Da dette var en søndag, ble e-postene først lest den 29.09.14. I e-postene fremgår det at det klager over to forhold: manglende kjøleskap og kvaliteten på vannet.

Problemene med sengetøy og hotellbetjeningens innstilling er ikke nevnt i e-postene og heller ikke til Tyrkiareisers stedlige representanter.

Det har aldri vært informert om at det skal være kjøleskap på rommet i beskrivelsen av hotellet på Tyrkiareisers nettside. Reiselederen på stedet bekreftet til klager at de svenske nettsidene var endret. Dette var ikke tilfellet for de norske sidene. Tyrkiareiser viser til deres svar pr. e-post til klager av 29.09.14 og utskrift av Tyrkiareisers informasjon om hotellet på nettsidene deres.

Problemene med vannkvaliteten er kun notert for klagers rom. Tyrkiareiser viser til rapporten fra reisemålet der det også fremgår at det hadde vært kraftig regnvær i området og at problemet kunne ha oppstått som følge av det. Hotellets vann testes jevnlig og testene har ikke vist noe unormalt. I og med at ingen andre rom på hotellet hadde vannproblemer fikk klager tilbud om å bytte rom. Dette var klager ikke interessert i da han heller ville bytte hotell. Tyrkiareiser kan ikke se at det forelå grunnlag for hotellbytte uten kostnad. Tyrkiareisers informasjon om rommene har vært korrekt og problemet med vannet var lokalt på klagers rom. Klager takket nei til avhjelp ved bytte av rom, noe som ville løst problemet.

Klager fikk tilbud om å bytte til hotell Flora for 200 euro pr. rom. Dette godtok de. Tyrkiareiser finner ikke grunnlag for å erstatte klagers utgifter i forbindelse med bytte av hotell.

### **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.

Reklamasjonsnemnda legger til grunn at det på den norske internettsiden for hotellet ikke var opplyst om at det skulle være kjøleskap på hotellrommene på det tidspunkt reisen ble bestilt. Opplysning om kjøleskap fremgikk imidlertid av den svenske nettsiden. Denne siden er senere endret. Saken er vedlagt en utskrift av internettsiden. Nemnda er enig med arrangøren i at den som bestiller en reise i Norge må forholde seg til de opplysningene som fremkommer av den norske nettsiden for hotellet, og kan følgelig ikke se at manglende kjøleskap innebærer noen mangel.

Det er videre klaget over at sengetøyet ikke var rent ved ankomst. Klageren måtte selv skaffe sengetøy fra resepsjonen og bytte sengetøy. Arrangøren anfører på sin side at dette ikke ble tatt opp på reisemålet. Videre er det fremlagt bilder av partikler som fulgte med vannet i vannkranen. Arrangøren hevder at det ikke har vært klager over vannkvalitet fra andre, og at det muligens var forårsaket av et kraftig regnvær. Arrangøren anfører at vannkvaliteten ellers ved dette hotellet er tilfredsstillende. Klageren ble tilbudt å bytte til andre rom, men godtok ikke det.

Reklamasjonsnemnda finner at skittent sengetøy og vann som ikke kan brukes til å dusje i innebærer at det leverte produktet er mangelfullt. Nemnda legger ikke vekt på at det ikke ble klaget på stedet over skittent sengetøy. I følge det som er opplyst i korrespondansen, ankom familien sendt fredag kveld/natt. Sengetøyet på rommene var ikke skiftet siden forrige gjest. Hvis de skulle ha et sted å sove måtte de nødvendigvis skifte sengetøyet umiddelbart. At dette punktet ikke ble tatt opp i ettertid kan ikke føre til at klagerne mister retten til prisavslag. Arrangøren har ikke tvilt på at informasjonen om sengetøyet er korrekt.

Det er fremlagt bilder som viser at vannet som kom ut av kranen(e) var forurenset med store partikler. Klageren har fremholdt at man ikke kunne benytte vannet som dusjvann. Klageren bodde under disse forholdene i to døgn inntil han flyttet over på et annet hotell. Også dette innebærer etter nemndas syn en mangel.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at manglene bør føre til et prisavslag på 15% av reisens pris, avrundet til kr 2.500. Nemnda kan ikke se at arrangøren bør dekke merutgiftene til bytte av hotell. Klagerne ble tilbudt nye rom på det opprinnelige hotellet. Etter det som er opplyst var det ikke vannproblemer i andre deler av hotellet. Klageren avsto imidlertid tilbudet uten å ha sett på de nye rommene.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 2.500. Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, Star Tour 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.*