

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder klage over mangler ved innkvarteringen på hotell Medusa, Kreta.

Dato

..

Saksnummer

236/13P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Solfaktor Pluss

Reisemål: Hellas, Kreta

Antall reisende: 2

Reisens pris: 11.370,-

Tidsrom: 090713 - 160713

Saken gjelder:

Saken gjelder klage over mangler ved innkvarteringen på hotell Medusa, Kreta.

Klagerne ankom hotell Medusa etter midnatt den 10. juli og fikk rom 109 i første etasje. Neste ettermiddag da de skulle bruke dusjen, viste det seg at hotellets avløpsrør hadde tettet seg og kloakkvann kom opp gjennom sluket på badet.

Klagers samboer sto oppe i karet da kloakkvann slo innover gulvet.

Det var ingen i resepsjonen, og utenfor hang en lapp som opplyste om at det var begrenset service i resepsjonen mellom kl. 18 og 20. På lappen sto det et telefonnummer som en kunne ringe i nødsfall. Klager ringte kl. 1830 og traff en person som presenterte seg som hotelleier. Klager forklarte situasjon og at rommet var ubeboelig. Deretter pakket de, tok med bagasjen og satte seg til å vente utenfor resepsjonen.

Etter en tid dukket det opp to personer som skulle se på problemet. De fant tette kloakkrør rett utenfor klagers dør.

Kundene tok etter hendelsen kontakt med Sun Hotels og sa klart ifra at de ikke lenger ønsket å bo på Hotell Medusa. Sun Hotels representant ba imidlertid om at de forsøkte å få til en løsning med eieren slik at de kunne bli til neste dag. Da skulle representanten de snakket

med ordne med annet hotell. Klagerne visste ikke da at det fantes ledige rom på Medusa. Det gjorde det imidlertid, og etter en stund kom en fra resepsjonen med nøkkel til et rom i 2 etasje. Senere på kvelden kom den samme personen imidlertid og sa at rommet var opptatt, og at de straks måtte forlate det. De ble så tildelt et rom i første etasje ved side av sitt gamle, oversvømte rom.

I løpet av kvelden den 11. juli ringte klagerne Sun Hotels representant fire ganger og orienterte om situasjonen. Hver gang fikk klagerne forsikring om at Sun skulle ta seg av saken tidlig neste dag. Det ble også forsikret om at kundene ville høre fra Sun i løpet av kort tid.

Den 12. juli ringte Sun Hotels representant tilbake med beskjed om at de hadde funnet et rom på et annet hotell. Kundene måtte imidlertid betale et mellomlegg, og de måtte bli ytterligere en natt på Medusa. Dette godtok de. De flyttet til nytt hotell den 13. juli kl. 14.00, da rommet ikke var ledig før etter dette tidspunkt.

Klagerne krever et refusjonsbeløp som vederlag for tort og svie og for påløpte kostnader, blant annet mellomlegg for nytt hotell.

Samlet refusjonskrav er Nok. Kr. 6.000,-.

Solfaktor Pluss anfører at kunden ved ankomst fikk et studio med balkong som booket. Kvelden 11. juli ble så hotellagenten kontaktet av kunden, som hadde problemer med avløpsvann som kom opp fra toalettet. Avløpet ble reparert og kunden fikk tilbud om å flytte tilbake til rommet. De fikk også tilbud om vasking av rommet. Dette takket kunden nei til. Personalet på hotellet tilbød et nytt rom, men viste ved en feil kunden til et rom i 2. etasje som var bortbestilt. Deretter blir de tildelt et nytt rom i første etasje ved siden av det rommet de måtte flytte fra.

Morgenen den 12. juli ringte kunden på nytt hotellagenten Sun Hotels og klaget over at de først fikk et rom som var bedre og lå høyere opp i etasjen, men at de senere ble flyttet ned igjen. Sun Hotels kontaktet da hotellets eier som informerte om at hotellet dessverre ikke hadde andre rom tilgjengelig.

Kunden bestemte seg for å flytte og betalte kun mellomlegget for det nye hotellet.

Flyttingen fant sted den 13. juli.

Kunden har fått refundert 102 kroner for telefonsamtaler. De har også fått refundert ytterligere 1083 kr for de ulempene de opplevde den kvelden det var problemer med avløpet.

Kunden valgte selv å bytte hotell, selv om de fikk et nytt rom samme kveld som avløpet ble tett og i samme kategori som de hadde booket. De har derfor ikke noe krav på å få refundert de utgiftene de hadde i forbindelse med bytte av hotell, dvs. mellomlegg for nytt hotell, taxi, innkjøpte strandmadrasser og a/c.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de

avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for den reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klagerne ankom Kreta og hotell Medusa etter midnatt onsdag 10. juli.

De skulle feriere på Kreta i en uke. Da de kom hjem fra stranden om ettermiddagen den 11. juli, begynte kloakkvann å komme opp gjennom sluket i badet.

Vannet kom fra dusjer og toalettbruk i etasjene over. Det fløt bl a avføring i vannet. Vannet holdt seg ikke på badet, men fløt inn i oppholdsrommet til tross for at klagerne forsøkte å demme opp for vannet med håndklær. De måtte til slutt vasse rundt i kloakken for å få pakket sammen bagasje og komme seg ut av rommet.

Også i gangen utenfor fløt det av kloakk.

Resepsjonen var ubetjent, og etter flere telefonsamtaler kom det noen for å forsøke å utbedre feilen. Det hadde da gått ca. to timer. Lekkasjen ble reparert, og uten at rommet var rengjort ble de bedt om å flytte tilbake. Det etterkom de ikke.

De fikk så et rom i annen etasje og tok med seg bagasjen dit.

Etter kort tid ble de imidlertid bedt om å flytte igjen, for det var gjort en feil.

De ble så flyttet til rommet ved siden av det opprinnelige rommet i 1. etasje.

Klagerne hadde også en svært ubehagelig samtale med hotellets eier dagen etter. Samtalen foregikk høylytt utenfor deres veranda med andre hotellgjester som påhørere.

Klagerne kontaktet umiddelbart den stedlige representanten Sun Hotels for å få hjelp til å bytte hotell. De ble lovet hjelp til det, men ikke før dagen etter, den 12. juli. Klagerne opplevde at de fikk liten hjelp av Sun Hotels. De tok mange telefoner dit i løpet av 11. og 12. juli, men ble kun en gang oppringt fra Sun Hotels.

Den 13. juli ble det et ledig rom på et annet hotell etter kl. 14.00.

Dette tok klagerne, mot å betale et mellomlegg. Klagerne pakket ikke skikkelig ut av koffertene sine før de kom til det nye hotellet, fordi det hele tiden var uvisst når de kunne flytte fra Medusa. Alt de hadde med seg av eiendeler stinket av kloakk.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter beskrivelsen som er gitt ovenfor, og som delvis er bekreftet av hotelleieren i brev/mail datert 11. juli - se siste avsnitt i brev fra Sun Hotels datert 29. juli 2013 - at det leverte produktet lider av en mangel som gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Reisen kostet i utgangspunktet kr 11.370,-. I tillegg har klagerne betalt kr 1.364,88 i mellomlegg for nytt hotell samt hatt diverse andre utgifter, blant annet til telefon og taxi.

Når man på en ukes feriereise har en så ubehagelig opplevelse som det klagerne hadde, er etter nemndas vurdering store deler av ferien spolt.

Etter kloakkoversvømmelsen tilbragte klagerne to dager helt i det uvisse om når og til hvilket nytt hotell de skulle flytte. Nemnda finner på denne bakgrunn at klagerens krav synes å være et passende avslag. Kravet utgjør i underkant av 3 dagsandeler, og under 50% av hva som ble betalt for reisen.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klagerne gis en kompensasjon på kr 6.000,-, med fradrag kr.1.185,- som etter det opplyste allerede er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, John-Greger Thorsen, Solia AS.

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