

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris pga. at leiligheten ikke hadde aircondition og mangelfull hotellstandard.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

5/15P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Saken gjelder:

Krav om full refusjon av reisens pris pga. at leiligheten ikke hadde aircondition og mangelfull hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for seg og sin kone fra 03.08 til 09.08.14 på Blue Sea Cala Guya Mar.

Årsaken til at de valgte nettopp dette hotellet var at det hadde aircondition, men allerede den første natten merket klager at aircondition ikke virket. De forsøkte å ha balkongdøren åpen, men ble forstyrret av støy fra baren til ca. kl. 03.00 på morgenen.

Klager tok opp problemet med manglende aircondition med resepsjonen og ble lovet at dette skulle ordnes. Problemet ble imidlertid ikke løst og det kom etter hvert frem at leilighetene i denne bygningen ikke hadde aircondition. Klager fikk ingen vifte som lovet. På TripAdvisor fremgår det at det tidligere har vært problemer med manglende aircondition på dette hotellet og klager stiller seg undrende til at hotellet fortsatt markedsføres med aircondition.

Leiligheten manglet vesentlige ting på kjøkkenet som kjøleskap og vannkoker. Belysningen i leiligheten var dårlig og det var ingen lamper ved siden av sengen. Treningsrommet var ikke tilgjengelig pga. oppussing.

Klager mener det er feil at hotellet er klassifisert med 3 nøkler da leilighetene ikke var utstyrt med telefon. Klager fikk ikke låne telefonen i resepsjonen og ble henvist til en telefonautomat utenfor hotellet.

Årsaken til at klager ikke tok kontakt med Solfaktor tidligere i ferien, var at hotellet lovet at problemet skulle løses.

Klagers ferie ble ødelagt av en alt for varm leilighet og mangel på søvn.

Klager krever refusjon av reisens pris på DKR 11.500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:**

Klager bestilte rom på Leiligheter Blue Sea Cala Guya Mar som har 3 nøkler ifølge turistmyndighetene på øygruppen Balearene.

Klager bodde på hotellet i 6 netter fra 03.08 - 09.08. Første gang Solfaktor ble klar over klagers problemer var om morgenen den 8. august, e-posten ble sendt fra klager den 7. august kl. 21.41. E-posten ble besvart av SunHotels, Solfaktors hotellagent, den 8. august kl 09.45. De gikk da i gang med å undersøke mulighetene for å finne nytt bosted for klager den siste natten, men dessverre lot ikke dette seg gjøre da det var høysesong på Mallorca og umulig å finne bosted for en natt.

Solfaktor oppfordrer sine kunder til først å forsøke å løse eventuelle problemer som oppstår på plass direkte med hotellet, for så å kontakte Solfaktor/hotellagenten om problemet ikke løses. Solfaktor mener at klager burde ha kontaktet dem på et mye tidligere tidspunkt av reisen.

I og med at klager ikke opplevde noen problemer i forbindelse med flyreisen fly og transfer, er Solfaktor enige med SunHotels om at en kompensasjon på 20% av hotellkostnaden er tilstrekkelig i dette tilfelle, totalt DKR 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor Pluss.

### **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.

Klageren tok, som anvist, kontakt med hotellets resepsjon morgenen etter ankomst da det viste seg at AC ikke fungerte. Av resepsjonsansatte ble han holdt med godt snakk i tre dager. Da intet skjedde, heller ikke utlån av elektrisk vifte, tok han den fjerde dagen av et seks dagers opphold, kontakt med arrangøren. Etter å ha undersøkt kom arrangøren tilbake med opplysning om at siden det var høysesong var det ikke mulig å tilby bytte av hotell den siste natten fordi alt var fullbooket. Fordi klagen ble fremsatt så sent har arrangøren tilbudt refusjon av 20% av hotellkostnaden, hvilket utgjør 135 euro.

Pakkereisenemnda er enig i at klageren ideelt sett burde ha kontaktet arrangøren et par dager tidligere da det viste seg at resepsjonen ikke gjorde noe annet enn å komme med løfter som de ikke holdt.

Det er imidlertid et ubestridt faktum at AC var ute av drift under hele oppholdet, og at klageren var sterkt plaget av varme på rommet. Utenfor hans rom var det støy frem til sent på natten slik at det ikke var mulig å få inn frisk luft og samtidig sove. Det er videre opplyst at AC hadde vært ute av drift lenge og i følge bemerkninger på Trip Advisor heller ikke kom i drift de påfølgende uker. Etter klagerens syn burde arrangøren ha holdt seg orientert om dette da det fremgikk at hotellet ikke foretok seg noe med saken i ukesvis.

Det er også klaget over at hotellets trimrom var ute av drift og over mangelfullt utstyrt kjøkken samt dårlig belysning på rommene og manglende telefon.

Pakkereisenemnda finner at klageren ikke har fått det produktet han bestilte og betalte for. Nemnda stiller seg tvilende til om det hadde vært mulig å skaffe nytt hotell for to-tre netter i høysesongen. I utgangspunktet finner nemnda at et rimelig prisavslag burde vært ca 40% av reisens pris. På grunn av sen klage til arrangøren finner nemnda etter en samlet vurdering at prisavslaget bør begrenses til 40% av reisens pris i fire av seks dager. Avrundet utgjør dette Dkr 3.100.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren blir gitt et prisavslag på Dkr 3.100. Til fradrag går 135 euro, under forutsetning av at dette beløpet er utbetalt til klageren

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*