

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. feil romtype og dårlig renhold.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

303/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. feil romtype og dårlig renhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hans venninne og et barn på 4 år hadde bestilt en pakkereise til Rhodos med innkvartering i familierom med et soverom på Ossiris Hotel Apartments. Ved ankomst natt til 15. juli fikk de ikke tildelt et 45 kvm rom som bestilt, men ett rom på ca. 15 kvm hvor det akkurat var plass til tre senger og bagasjen.

Dagen etter ankomst, den 15. juli, kontaktet klager resepsjonen som lovet at de skulle få bytte rom 17. juli, men da var rommet ikke klart. 18. juli tok de på ny kontakt med hotellet som lovet nytt rom fra 19. juli. Klagers tålmodighet var oppbrukt og de ringte Solfaktor med ønske om å bytte hotell. Ved midnatt lørdag 19. juli fikk de overflyttet bagasjen til nytt rom i henhold til bestillingen.

Dersom de hadde vært 2 voksne hadde dette ikke vært noe problem, men et familierom med et eget soverom var det viktigste da reisen ble bestilt. Innkvartering i 5 døgn i ett rom på 15 kvm med en 4-åring var ikke veldig ideelt.

Ingen romvask eller skifte av håndklær ved oppholdets første fire dager, totalt tre eller fire vask av rommene i løpet av hele oppholdet, ved problemer med air condition måtte de selv gå i butikken og kjøpe batterier, wifi fungerte høyst 10% av ferien, en morgen/formiddag uten strøm, og dermed uten air condition, to morgener/formiddager uten vann.

Klager var gjentatte ganger i resepsjonen og klaget på dårlig renhold og feil romtype og forstår ikke hvilken forskjell det hadde gjort om de hadde kontaktet Solfaktor tidligere.

Klager krever prisavslag på totalt kr 4.000.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor ble ikke kontaktet av klager før etter 4 døgn i feil romtype. De skulle gjerne ha blitt kontaktet tidligere slik at kunden ikke hadde behøvd å gå fem dager å vente på nytt rom, alternativt kunne Solfaktor ha undersøkt muligheten for å flytte klager til et annet hotell. De øvrige manglene er ikke tatt opp med Solfaktor i løpet av ferien.

Klager har fått refundert kr 2.000 fra Solfaktor, hvilket tilsvarer ca. 15 % av reisens totalpris. Kr 1.000 er prisdifferansen mellom de to hotellrommene og kr 1.000 er et plaster på såret. Av hotellet fikk klager gratis aircondition til en verdi av totalt ca. kr 500, en middag og frokost uten tillegg i prisen. Solfaktor anser dette som en rimelig kompensasjon.

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, etter det som er opplyst, ikke saken opp med Solfaktor Plus før hotellet hadde brukt fire døgn på å få flyttet gjestene til et rom som var i samsvar med det de hadde bestilt og betalt for. Da arrangøren ble kontaktet, klarte imidlertid heller ikke de å skaffe korrekt romtype før etter nok et døgn. Gjestene ble da flyttet ved midnatt det femte døgnet, noe som i seg selv er sterkt beklagelig, hensett til at den ene gjesten var et fire år gammelt barn.

Slik nemndas flertall, forbrukerrepresentantene og nemndas leder, ser saken, henvendte klageren seg til hotellet så snart han ble klar over at de hadde fått feil romtype. Han ble så holdt med godt snakk hver gang han tok saken opp med resepsjonen, inntil han ikke så noen annen utvei enn å kontakte arrangøren, som i første omgang heller ikke lyktes med å få flyttet klageren til en romtype han hadde bestilt og betalt for. Nemndas flertall kan da ikke se at han har forspilt sin klagerett. Når det derimot gjelder renhold etc. er dette kun tatt opp med hotellet og ikke med arrangøren. Arrangøren har derfor ikke blitt gitt anledning til å legge press på hotellet slik at renhold kunne bli utført med akseptable intervaller.

Klageren har betalt kr 13.624 for 12 dagers opphold (fra 14.07.14 til 26.07.14). Nemndas flertall finner at ulempen ved å bo på et svært lite rom i fem døgn samt ubehaget klageren ble påført ved at hans henvendelser til resepsjonen etter hvert skapte en lite hyggelig atmosfære bør føre til et avslag i prisen.

Etter en samlet vurdering finner nemndas flertall at prisavslaget passende kan settes til 30 % av reisens pris, avrundet til kr 4.000.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, finner at klageren burde ha kontaktet arrangøren tidligere. Mindretallet finner at det prisavslaget som er gitt er tilstrekkelig.

Avgjørelse blir etter dette truffet i samsvar med flertallets votum.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30 % av reisens pris, avrundet til kr 4000. Det beløpet som allerede er utbetalt av arrangøren, kr 2000, går til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.