

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellutgiftene pga. mangelfull rengjøring og dårlig hotellstandard.

### Dato

03.06.2016

### Saksnummer

315/15P

### Tjenesteyter

Solfaktor

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellutgiftene pga. mangelfull rengjøring og dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes ferie for seg og to tenåringer på 14 og 16 år med innkvartering i et dobbeltrom med ekstraseng og all inclusive på Hotell Victoria Palace 04.08.15 - 11.08.15, Sunny Beach, Bulgaria.

Klager kommuniserte hele tiden per e-post med Sun Hotels. Representanten deres syntes heller ikke det klager fortalte og viste bilder av var akseptabelt. Klager ba om å få skifte hotell og fikk etter to dager tilbud om å flytte til Hotell Helena Park, men hun måtte selv må betale et mellomlegg på 380 euro. Klager ble sjokkert over at hun skal belastet for et nytt hotellopphold da hun ikke fikk det hun betalte for. Klager hadde ikke feriebudsjett til dette og måtte derfor takke nei til tilbudet.

Klager har beskrevet daglige utfordringer på hotellet:

Etter to dager fikk klagerbesøk av en representant fra Sun Hotels. Hun snakket dårlig engelsk og var derfor ikke til stor hjelp annet enn at de fikk tilbud om å skifte rom som ikke var til særlig forandring annet enn bedre utsikt fra balkongen og at personalet i resepsjonen ble litt vennligere dagen etter besøket av representanten. Etter dette var servicen like uvennlig og fraværende.

Klager snakket med flere av gjestene ved hotellet som også opplevde det samme som klager. Klager brukte mye tid på å ordne opp i situasjonen og mye krefter for å holde motet oppe hos de to tenåringene som opplevde dette oppholdet svært skuffende.

Klager fikk ingen middag i a la carte restauranten som kompensasjon. Fra dag en da klager ønsket å reservere bord, fikk hun beskjed om at det var fullt 10 dager fremover. Dessuten skulle et måltid i a la carterestauranten være inkludert i reisens pris.

Klager ønsker tilbakebetaling av hele hotelloppholdet ca. kr 10.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Solfaktor/SunHotels har i det vesentlige anført:**

Ifølge turistmyndighetene i Bulgaria har hotellet en offisiell 5-stjerners klassifisering. Solfaktor har valgt å beskrive hotellet som 4-stjerners.

Ifølge standardmålinger er ekstrasingen 180 cm. Solfaktor har ikke tidligere mottatt klager på at ekstrasingen er for kort. Ekstra madrasser er det ikke alltid mulig å få da dette er en ekstra service som hotellet ikke alltid kan tilby.

Solfaktor kan ikke garantere røykfrie rom.

Aircondition fungerte da teknikeren var på rommet. Det er vanlig at aircondition er sentralstyrt. En romtemperatur på rundt 24 grader midt på sommeren anses som normalt.

Etter at klager takket nei til å flytte til et annet hotell, ble de vist et annet rom på hotellet med havutsikt. De takket først nei til dette, men tok igjen kontakt med resepsjonen og aksepterte rommet som de ble oppgradert til kostnadsfritt. De fikk dessuten champagne og frukt på rommet, samt en middag i a la carte restauranten. Det ble ikke fremført noen klager til SunHotels eller denne flyttingen.

Resepsjonen har 24 timers service.

Rommene rengjøres daglig. Håndklærne skiftes daglig og sengetøyet hver tredje dag. Søppel blir tømt hver dag og badene vasket.

I august da klager ferierte på hotellet var det fullt og det er således vanlig at det blir kø i matsalen da de fleste gjestene velger å spise til samme tid.

Klager har blitt tilbudt en kompensasjon på totalt kr 2.250 som utgjør nesten 30% av hotellbestillingen, inkludert all inclusive for 3 voksne.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

### **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.

Nemnda legger til grunn at det blant annet ble klaget over romstandard og at dette ble forsøkt utbedret. Det kan ikke forventes at en gjest skal pådra seg utgifter ved å flytte til et annet hotell når det klagen over rommet hovedsakelig gjelder er dårlig renhold og for kort madrass. Klageren ble flyttet til et annet rom med havutsikt, men dette var heller ikke skikkelig rengjort. Nemnda har merket seg at klageren anfører at sengetøy og håndklær ikke ble skiftet til rent tøy, men var flekkete, blant annet av makeup og annet fra andre gjester.

Nemnda legger til grunn at hotellet var preget av dårlig organisering i fellesarealene og av dårlig renhold generelt. Da hjelper det ikke at hotellet viser til skrevne regler for hyppighet på renholdet. Reglene må følges, og det legger nemnda til grunn ikke ble gjort her.

At det oppstår matkøer i lunsj- og middagstid på et stort hotell med all inclusive-servering innebærer ingen mangel, men der hvor fatene blir tomme skal det selvsagt fylles på igjen slik at alle gjester for et brukbart tilbud. Maten er ofte en del av ferieopplevelsen.

Nemnda har merket seg at aircondition og internett fungerte dårlig.

Arrangøren har tilbudt klageren et prisavslag på kr 2.250, som i følge arrangøren utgjør ca. 30% av hotelldelen av turens pris. Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at avslaget settes til 50% av reisens pris, avrundet til kr 13.000. Slik nemnda ser det blir en stor del av ferieopplevelsen borte når man bor dårlig. Skitne og flekkete møbler, madrasser, gardiner, sengetøy og håndklær, slik de vedlagte bildene viser er uakseptabelt, uansett hotellklassifisering.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 13.000.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS, Malin Tengheden Løken, Ving Norge 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.*