

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull rengjøring ved ankomst.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

110/16P

Tjenesteyter

Solia AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris grunnet mangelfull rengjøring ved ankomst.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med balkong på El Sol Leiligheter, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 12.03.2016 - 19.03.2016.

Da klager ankom El Sol oppdaget de følgende i leiligheten:

De klaget til hotellet umiddelbart etter ankomst, men det var ikke mulig å få en annen leilighet, så klager fant seg et annet hotell på egen hånd.

Etter 2 dager ble de kontaktet av en guide fra Solia som ville at de skulle fraskrive seg rommet de hadde sjekket ut av. Ifølge klager ble de kontaktet gjentatte ganger om dette i løpet av de neste 2 dagene og til slutt ba de om å få fred da de kun hadde en uke ferie.

Klager krever å få refundert det de betalte for reisen, totalt kr 9.990.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solia har i det vesentlige anført:

Først to dager etter klagers ankomst, ble Solia informert av hotellet om at klager hadde sjekket ut samme dag som de ankom. Solias guider kontaktet klager for å få vite hva som hadde skjedd og om det var noe de kunne gjøre.

Klager var misfornøyd med renholdet, men oppsøkte aldri Solias guider på stedet.

El Sol er et litt eldre og enkelt leilighetshotell som får et pluss for bra beliggenhet. Solia opplever vanligvis ikke problemer med rengjøringen på El Sol.

Solia mener klager ikke er berettiget prisavslag da de ikke tok opp forholdet med rengjøringen med Solia før de forlot hotellet og fant seg et annet bosted på egen hånd.

Det vises for øvrig til brev fra Solia.

Nemnda bemerkjer:

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 naturleg 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.

Slik nemnda forstår saken var den leiligheten klageren kom til på El Sol dårlig rengjort. Det er noe uklart om klageren i det hele tatt ga hotellet anledning til å rengjøre rommet på nytt. Ut fra det som vedligger saken kan det se ut til at klageren ankom på lørdag og sjekket ut lørdag etter å ha funnet et rom på hotell Palm Beach, et fem stjerners hotell.

Klageren kontaktet ikke den stedlige representanten. Denne fikk først vite at klageren hadde sjekket ut etter å ha blitt oppringt fra hotellet. Den stedlige representanten tok etter dette kontakt med klageren, ble orientert om saken og ba om klagerens bekreftelse på at leiligheten på El Sol kunne avbestilles for resten av oppholdet. En slik bekreftelse var klageren ikke villig til å gi.

Slik nemnda ser saken har klageren ikke gitt arrangøren noen mulighet til å løse problemet på stedet. Klageren har heller ikke gitt arrangøren noen mulighet til å avbestille leiligheten på El Sol for om mulig å få refundert et beløp fra hotellet for ubenyttede dager. Et eventuelt refundert beløp ville det ha vært naturleg å overføre til klageren.

Slik denne saken ligger an kan nemnda ikke se at klageren har krav på å få refundert noen del av reisens pris.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan i dette tilfellet ikke anbefale at klageren gis refusjon.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Anne Edvardsen, 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.