

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. støy på hotellet, hotellstandard og all inclusive.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

244/15P

Tjenesteyter

Solfaktor

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. støy på hotellet, hotellstandard og all inclusive.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes opphold på Eri Beach og Village, Hersonissos i perioden 21.07.15 - 30.07.15.

Klager ringte Solfaktor før avreise for å få litt mer informasjon om hotellet. Klager fikk beskjed om at Solfaktor ikke visste mer enn det som stod på nettsidene, og at de måtte finne hotellet på internett selv, noe klager gjorde. Ifølge hotellets nettsider er Eri Beach og Village beskrevet som et 4 stjerners hotell med en restaurant med «superb greek and international cuisine» og at gjestene skulle kle seg «formal in order to create an extra ideal atmosphere».

Restauranten minnet mest om en leirskole, med lange køer og knuffing for å finne både mat og bord. Gjestene kom rett fra stranden eller bassenget og det var ikke mulig å få kaffe eller te til lunsj og middag, bare til frokost. Dukene var skitne og de ble bare snudd på vranga, skitne tallerkener og bestikk. Samme mat under hele oppholdet, stort sett bare spagetti, ris, pommes frites, tørr pizza, noe kjøtt og kyllingklubber. Dette forventet ikke klager av et 4 stjerners hotell

Det var heller ikke opplyst om at det var støy fra 10 om morgenen til sent på kveld. De to barene spilte forskjellig høy musikk samtidig. I tillegg var det fasiliteter for barn som foregikk over høyttaler nesten hele dagen samtidig med all musikken. Fra hotellet ved siden av var det enda høyere musikk fra kl. 13.00 og utover kvelden. Dersom dette hadde vært opplyst på Solfaktors eller hotellets hjemmeside, hadde de absolutt ikke reist hit.

Klager betalte ekstra for rom med havutsikt. De fikk rom rett bak tropical baren som startet fanfare kl. 10.00, så balkongen fikk de ikke brukt, der gikk det ikke an å sitte, selv om de lukket døren kunne de fremdeles høre all støyen. Klager måtte til slutt rømme stedet og finne seg andre steder for å bade og spise.

Klager hadde bestilt all inclusive fordi de ønsket en avslappende ferie med all mat og drikke i nærheten, men dette kunne de ikke benytte seg av, det var ikke fred å få hverken under lunsj eller middagsserveringen.

På hjemreisedagen måtte de sjekke ut allerede kl. 12.00. Klager skulle ikke bli hentet av bussen før kl. 19.40. De klippet av all inclusive båndet kl. 12.00 slik at klager ikke fikk spist lunsj og middag før de reiste. De måtte finne andre steder å spise siste dagen.

Klager fikk heller ikke mat første dagen fordi de kom så sent på kvelden. Klager var ikke klar over at de kunne ha reservert mat ved sen ankomst. Strømmen ble også kuttet kl.10.30 avreisedagen, slik at aircondition sluttet å virke og det var for mørkt til å dusje og stelle seg på badet.

Klager fikk ikke låne håndklær til å dusje i fellesanlegget før avreise da de ikke hadde flere håndklær igjen.

Standarden på rommet stod ikke i stil med et 4 stjerners hotell, harde madrasser uten overmadrass, kjøleskapet var ødelagt. Badekaret var uten propp, så dette kunne de ikke benytte. Doringen sto ikke oppe av seg selv, men måtte holdes på plass.

Klager kontaktet resepsjonen, men fikk ikke tilbud om å bytte hotell. Klager opplevde hotellet som svært lite service villige, og følte at de ikke kom noen vei. Klager har i ettertid sett at flere reisearrangører skriver både om støy på områder og når all inclusive tilbudet starter og slutter. Dersom det hadde stått korrekt informasjon på hotellets hjemmeside, hadde klager aldri reist til dette stedet.

Solfaktor kan ikke regne med at deres kunder kjenner alle sine rettigheter og muligheter, når det ikke finnes opplysning om dette noe steder. Dersom klager hadde vært klar over at de kunne byttet hotell, hadde de gjort det på dagen.

Klager krever refusjon av hele reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Klager ringte til Solfaktor den 24.07.15 kl. 11:24 og klaget over støy på hotellet. Solfaktor informerte klager om at de måtte ta kontakt med hotellresepsjonen. Dersom de ikke lyktes med å løse problemene, kunne de komme tilbake til Solfaktor. Men Solfaktor hørte ikke noe mer fra klager og antok at problemet løste seg. Hadde de kontaktet Solfaktor igjen, kunne de ha løst situasjonen på plass.

Det er helt normalt at man ikke får servert mat når man ankommer sent til hotellet. Hersonissos ligger et stykke fra flyplassen og det tar tid med transfer.

Det er vanlig at man kun får frokost den dagen man sjekker ut. Dette er fast prosedyre for alle all inclusive hotell i hele verden. Dersom man ønsker mat senere på dagen, må man betale for en ekstra natt.

Vedrørende standard på hotellet og fasiliteter så tilfredsstiller disse et 4 stjerners hotell i Hellas. Hotellet har fått 4 stjerner av greske myndigheter. Solfaktor har klassifisert hotellet til

3 stjerner. Årsaken til at Solfaktor har en stjerne mindre enn hotellets offisielle standard, er at gjester fra Skandinavia ofte har litt høyere krav til hotellstandard.

Solfaktor kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag, men har refundert kr 200 per person fordi klager ikke rakk middagen den første kvelden.

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 har funnet saken vanskelig, i og med at klageren ikke har fulgt de prosedyrer for klage som arrangøren har opplyst om i sine reisevilkår. Arrangøren har ingen representant på stedet, og opplyser i sine vilkår om at en klage først må fremsettes til hotellet, og hvis det ikke hjelper, til Solfaktors hotellagent på stedet. Kontaktopplysninger er oppgitt på reisedokumentene. Så vidt nemnda kan se har klageren kun tatt problemene opp med hotellet, og det ga ingen løsning.

Grunnen til at kundene blir bedt om kontakte hotellagenten, er at saken da ofte kan løses på stedet ved at det blir arrangert med et hotellbytte. I dette tilfellet kom klageren ikke tilbake etter å ha fått råd fra Solfaktor om å kontakte resepsjonen. Arrangøren var derfor av den formening at saken hadde løst seg på stedet. Klagen over støy og over hvordan all inclusive var lagt opp kan derfor ikke føre frem.

Nemnda er ellers kjent med at det er vanlig prosedyre at gjesten kun får frokost på avreisedagen. At mat ut over dette ikke ble servert innebærer derfor ingen mangel. Nemnda har merket seg at klageren har fått prisavslag fordi hun ikke rakk middag den første kvelden.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er refundert av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.