

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangelfull rengjøring og dårlig hotellstandard.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

327/14P

### Tjenesteyter

Solfaktor/Reisegiganten AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangelfull rengjøring og dårlig hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans reisefølge bestilte en 2-ukers reise på det 4 stjerners hotellet Victoria Palace i Sunny Beach.

Allerede lørdag kveld da de ankom hotellet registrerte de at det luktet vondt og at rommet var møkkete.

Dagen etter ankomst kontaktet klager resepsjonen og de lovet å gjøre rent mandag 4. august. Det ble ikke rengjort verken tirsdag eller onsdag. Det eneste som skjedde var at de byttet håndklær og redde opp sengen. Onsdag forsøkte klager å komme i kontakt med Solfaktor, men lyktes ikke før torsdag 7. august. Lørdag den 9. august kl. 13.30 fikk de flytte inn i et rom på Marvel Hotell. Store deler av lørdagen gikk med til flytting og utpakking.

Klager bodde i koffertene i en uke uten å pakke ut grunnet griseri. Det luktet mugg med kraftig stank, det var møkk og støv i alle kroker langs gulvet og de måtte gå med sko inne på teppet grunnet at det var seigt. På gulvet lå det sand, hår og gammelt potetgull. Skitt, støv, spindelvev i skap og skuffer. Badekaret var helt svart og langs kanten på badekaret og opp i hjørner på veggen var det fullt av svart sopp. Klager måtte bruke håndklær for å gå på badegulvet. Kranen og opphenget til dusjen var løst og klager måtte holde det med begge hender slik at det ikke løsnet fra veggen. Vannlekkasje fra badet og inn på soverommet. Salongen hadde flekker og det manglet lyspærer. Madrassene var møkkete og fulle av flekker. Klager benyttet ikke all inclusive grunnet mageproblemer og oppkast fra dag en og de var nødt til å spise alle måltider utenfor hotellet, samt låne dusj fra andre nordmenn på et annet hotell. Lukten på hotellrommet gjorde klager kvalm.

Klager krever prisavslag på kr 15.000, dekning av merutgifter på kr 2.500 og en kompensasjon på kr 1.500, totalt kr 19.000.

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

Solfaktor.com oppfordrer sine kunder til først å forsøke å løse eventuelle problemer som oppstår på plass direkte med hotellet. Videre oppfordrer de klager til å ta kontakt direkte med Solfaktor eller deres hotellagent dersom situasjonen ikke bedrer seg. Solfaktor mener at 5 dager er for lenge å vente med å ta kontakt slik klager gjorde. Dersom klager hadde tatt raskere kontakt, kunne de ha hjulpet klager med å flytte til et nytt hotell tidligere.

Klager kontaktet ikke Solfaktor onsdag, men først torsdag formiddag den 7. august kl. 10.14. Solfaktor kontaktet hotell-leverandøren Lowcostbeds og fredag den 8. august ble det ordnet med et nytt rom til klager på Marvel Hotel med innsjekking lørdag 9. august.

Når det gjelder magesyke, kvalme og oppkast viser Solfaktor til at det ikke er tilstrekkelig sannsynliggjort at det var maten eller hygieniske forhold på hotellet som forårsaket klagers problem.

Klager har fått refundert kostnaden de betalte på plass 49 GBP, kr 514, i tillegg til en kompensasjon på kr 500, totalt kr 1.014.

### **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.

Nemnda legger til grunn at klagerens hotellrom klageren var svært dårlig rengjort og i dårlig forfatning rent generelt, og at arrangøren er enig i dette siden dette forholdet ikke er kommentert.

Pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser gir anvisning på at klage først skal rettes til hotellet, og hvis dette ikke fører frem, til reisearrangøren. Klageren ankom natt til søndag, og klaget til resepsjonen allerede søndag. Renhold ble lovet på mandag, men ble ikke utført. Klageren kontaktet resepsjonen igjen på mandag, og deretter på tirsdag da det viste seg at renhold fremdeles ikke var utført. Onsdag 6. august forsøkte han å ringe arrangøren, men kom ikke igjennom. Torsdag 7. august fikk han kontakt, og det ble arrangert med hotellbytte midt på dagen den 9. august.

Slik nemnda ser det, har klageren forholdt seg i samsvar med de reglene som gjelder.

Han har brukt tid av sin ferietid til å klage en rekke ganger. Han har bodd i svært utrivelige omgivelser. Pakkereisenemnda finner at klageren bør få et prisavslag og finner at dette passende bør settes til 30% av reisens pris, avrundet til kr 7.000,-. De kr 500 som allerede er utbetalt går til fradrag.

**Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at anbefaler at det gis et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Vedtaket er enstemmig.

**Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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.*