

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard, mangelfullt renhold og en aircondition som ikke fungerte.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

225/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard, mangelfullt renhold og en aircondition som ikke fungerte.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to til Mastronapa Apartments, Ayia Napa, Kypros i perioden 20.06.15 - 30.06.15

Ved ankomst var rommet skittent, det var hår på badet og kjøkkenet. Gulvet var seigt og møkkete. Dessuten var det kakerlakker og andre insekter på rommet. Gardinene hadde muggflekker og det manglet glass og kjeler i kjøkkenkroken.

Klager betalte 70 euro for aircondition som ikke virket. Aircondition luktet forferdelig og bråkte. Det var ikke vann i dusjen. Doen måtte pumpes flere ganger for at det skulle bli trukket ned.

Dagen etter ankomst ringte klager til hotelleieren som kom for å se på dusjen. Han kunne ordne et nytt hotellrom dagen etter og de avtalte å møtes kl. 09.00. Men han møtte ikke opp neste morgen. Etter mange diskusjoner med hotellets resepsjonist/vaskedame fikk de til slutt et nytt rom.

Det nye rommet var likt det de flyttet fra, møkkete og fortsatt ingen dusj og med aircondition som fungerte. Aircondition skrudde seg av og på hele natten og lagde mange høye lyder.

Klager ringte til Solfaktor som mente de ikke hadde noe med reisen å gjøre, og ba klager om å ta kontakt med SunHotels som skulle hjelpe med å finne nytt hotell.

Klager ba om å få tilbake 100 euro for aircondition som de hadde betalt direkte til hotellet. Men dette viste seg å bli vanskelig. Eierne nektet å møte klager, og de fikk ikke tilbake hele beløpet de hadde betalt for aircondition.

Dagen etter hadde SunHotels ordnet nytt hotell, Evabelle. Klager tok taxi og flyttet inn på det nye hotellet. Klager måtte nok en gang betale for aircondition. SunHotels ordnet avtale slik at de kunne få tilbake pengene for aircondition fra Mastronapa, men dette var vanskelig da hotelleier hverken svarte på telefon eller møtte opp.

Klager ble kjent med et annet norsk par mens de bodde på Mastronapa. Paret hadde betalt kr 3.000 for 1 ukes opphold, mens klager betalte kr 16.261. Klager følte seg snytt.

Klager fulgte etter hotelleieren og fikk kontakt med han etter hvert. Han sa at han vanligvis ikke tilbakebetaler for aircondition. Klager fikk tilbake halvparten av beløpet, men i tillegg måtte de selv stå for kostnaden med taxi til og fra hotellet, samt at de måtte kjøre til hotellet 4 ganger med ATV for å prøve å få tilbake pengene.

Klager mener at reisen var mangelfull i forhold til:

Klager har stilt følgende krav:

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Solfaktor viser til at klager ble informert om at luftkondisjonering finnes på hotellet mot betaling. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at leilighetene har aircondition mot tillegg. Klager betalte 70 euro på plass for 10 dager og de fikk tilbake tillegget for aircondition de ubenyttede nettene av hotelleieren.

Resepsjonen har begrensede åpningstider.

Når det gjelder feilen med dusjen/wc, så fikk klager et nytt hotellrom dagen etter at de informerte om dette i resepsjonen.

SunHotels har informert om at vanntrykket ikke var spesielt sterkt de dagene klager var på hotellet.

Med hensyn til rengjøringen av hotellrommet, tok klager kontakt med Solfaktors hotelleverandør SunHotels og klager fikk flytte til Evabelle uten kostnad.

Før avreise fikk klager informasjon om følgende: «Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder Mastronapa Apartments, Ayia Napa, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med deres hotellformidler SunHotels på telefon slik at vi får mulighet til å løse problemet.» SunHotels hjalp til og klager fikk flytte til Hotell Evabelle. SunHotels skriver at Evabelle ligger i det samme området som Mastronapa, bare 1 km unna og nærmere stranden.

Hotellet har tre stjerner og Solfaktors hotellagent jobber kontinuerlig med kvalitet slik at hotellbeskrivelser og klassifisering skal stemme overens. Solfaktor har tidligere hatt flere gjester som har reist ned til hotellet uten å fremsette klager.

SunHotels informerer blant annet om at de før sommersesongen 2015 har hatt ca. 100 gjester på hotellet og ikke mottatt noen reklamasjoner.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor og SunHotels.

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.

I følge beskrivelsen av de to hotellrommene klageren bodde på i Mastronapa Apartments, var disse lite tilfredsstillende. Nemnda legger klagerens beskrivelse til grunn. Da klageren henvendte seg til Solfaktor Pluss, fikk hun beskjed om å ta problemene opp med hotell-leverandøren Sunhotels. Som reisearrangør har ikke Solfaktor Pluss anledning til å overlate videre kontakt om flytting og dårlig standard til en annen operatør. Klageordningen blir på denne måten pulverisert og det er kunden som må ta all kontakt. I denne saken førte det blant annet til at tilbakebetaling av innbetalt beløp for en aircondition som ikke virket etter hensikten tok uforholdsmessig mye tid av ferien.

Nemnda finner at klageren bør få refundert to dagsandeler i forbindelse med oppholdet på Mastronapa Apartments samt en dagsandel i forbindelse med at en del av ferien ble ødelagt i på grunn av flytting etc., avrundet til kr 4.900. Det er videre fremsatt krav om å få dekket taxiutgifter i forbindelse med flytting, tilbakebetaling for aircondition samt telefonutgifter i forbindelse med saken, totalt kr 700. Nemnda finner kravet rimelig. Nemnda finner etter dette at klageren bør få prisavslag/erstatning med til sammen kr 5.600.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får prisavslag/erstatning med kr 5.600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden, Ving Norge AS, Lisa Jørgensen, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.