

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet og reisen generelt.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

267/14 P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet og reisen generelt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende, totalt 4 voksne, reiste til Hersonissos på Kreta og skulle bo på hotell Aqua Sun Village med all inclusive. Det ble den verste og dårligste ferien de noensinne har hatt.

Klager viser til følgende forhold i sin klage: Aircondition virket ikke, rommene hadde dårlig utsikt, safen var liten og ikke festet til veggen, renholdet var generelt dårlig, håndklær ble fjernet uten at nye ble lagt inn, «rene glass» var full av dritt, problemer med maur på rommene, bassengene var skitne, knust glass lå rundt bassengområdet, det var elendig og direkte motbydelig mat, kun en «drikkestasjon» i baren med lange køer og irritasjon, shuttle buss til stranden var en minibuss beregnet for 9 personer og altfor liten.

Klager viser til at de forsøkte flere ganger å få hotellets personale til å ordne opp i det de klagde på, men de ble bare møtt med skuldertrekk og ikke noen forståelse.

De valgte å prøve å gjøre det beste ut av det ved å oppsøke andre steder for både bading og bespisning. De orket rett og slett ikke å være på hotellet.

Solfaktor Pluss har kun sendt klagen videre til hotellet og forholder seg til det som hotellet har svart. Det er reiseselskapet klager har kjøpt en vare av som ikke holdt hva som var lovet. Derfor er de ansvarlig overfor klager og den mangelfulle varen som er levert og som det kreves kompensasjon for.

Hva de blir enig om med hotellet, som ikke har levert den varen som selskapet har betalt for, får bli mellom dem. At hotellet svarer slik de har gjort er jo forståelig da de ikke vil ha et dårlig rykte på seg. Solfaktor Pluss hadde andre nordmenn på dette hotellet som også var meget misfornøyd med akkurat det samme som klager og burde derfor være kjent med forholdene. Klager har tidligere reist med Solfaktor Pluss og vært strålende fornøyd med både reise og

opphold. Klager står ved sin forklaring på alt de har reagert og klaget på og at dette stemmer helt og holdent.

Han hadde aldri klaget dersom det ikke var en grunn for det. Klager tilbakeviser hotellets forklaring og mener de lyver om forholdene.

Klager holder Solfaktor Pluss ansvarlig for manglene og krever et prisavslag for dette.

### **Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:**

Klager mener at Solfaktor Pluss fraskriver seg alt ansvar, men det stemmer ikke.

De har gjort hva de kunne etter at klager sendte dem en klage etter hjemkomst. De har undersøkt med hotellet hva som skjedde i saken, men klager og hotellets forklaringer stemmer ikke overens, og Solfaktor Pluss har derfor vanskelig for å bedømme hva som er sant her. Det er viktig å ta kontakt med reisearrangøren når man opplever problemer med hotellet. Dette er poengtert i en e-post som sendes kundene før avreise og også i reisevilkårene.

Solfaktor Pluss viser til teksten i e-posten: «Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og klassifisering skal stemme best mulig. Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder Aqua Sun Village, Hersonissos, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med deres hotellformidler Lowcostbeds (Skandinavisktalende) på telefon slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet.»

Feil og mangler underveis må først rettes til det aktuelle hotell. Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må Solfaktor Pluss sin hotellagent kontaktes på telefon slik at de får mulighet til å løse problemet underveis. Telefonnummeret står på reisedokument/hotellvoucher. Dersom kunden ikke har forsøkt å løse situasjonen på stedet ved kontakt med hotell og vår hotellagent, mister man sin rett til å klage i ettertid. Hotell og reisearrangør har rett til å få mulighet til å rette feil og mangler under oppholdet.

Klager tok ikke kontakt med Solfaktor Pluss som skissert ovenfor. Solfaktor Pluss finner ikke grunnlag for prisavslag i denne saken.

### **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.

Etter klagerens beskrivelse var hotellet og all-inclusive tilbudet ikke slik en bør kunne forvente når hotellet er klassifisert med fire stjerner. Problemet i denne saken er imidlertid at klageren ikke har gått frem på den måten som er anvist for å få manglene rettet, eller eventuelt for å få bytte til et annet hotell. Hotellet har i korrespondanse med turarrangøren benektet at mattilbudet var utilstrekkelig, at renholdet var dårlig, at romsafen var løs, at bassengområdet var ubrukelig og at aircondition ikke fungerte tilfredsstillende. Dessuten var en større shuttlebuss ute av drift kun en dag.

Arrangøren, som ikke har representanter på stedet, har i den voucheren som sendes kunden før avreise, gjort oppmerksom på at eventuelle mangler først må tas opp med hotellet. Hvis dette ikke gir det ønskede resultatet, må kunden ta kontakt med hotellformidleren på telefon slik at denne gis en mulighet til å løse problemet.

Det er ikke gjort i denne saken. Nemnda bemerker at hvis turarrangøren var blitt kontaktet, hadde det for eksempel kanskje vært mulig å få byttet hotell.

Klageren har videre ikke gjemt på bilder som kunne ha underbygget hans klage.

Nemnda tviler for så vidt ikke på at det som ble levert ikke var slik klageren hadde forventet, men slik saken er presentert for nemnda, står påstand mot påstand. Nemnda kan da ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Svein Erik Søgård, Detur Norway 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*