

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold og vedlikehold.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04700

Tjenesteytere

HRG Bennett Ferie

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Apartamento Las Damas, Benidorm i perioden 31.08.2019 - 14.09.2019. Totalpris 22 296 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring

Renholdet og vedlikeholdet av leiligheten var dårlig. Klager anfører at det ikke ble foretatt rengjøring etter at klager fant et brukt sanitetsbind i skuffen på soverommet den 03.09. Klager tok umiddelbart kontakt med "bookingselskapet" og forlangte ny rengjøring, men klager kunne ikke se at det ble foretatt noen ny rengjøring, bortsett fra at sanitetsbindet ble fjernet den 04.09.2019.

Det var løse en løs flis på gulvet i gangen som de måtte legge et håndkle over for å unngå å skjære seg.

Fra naboen i underetasjen fikk klager torsdag den 5. september beskjed om ikke å dusje, da naboen ble våt. Klager ga beskjed til "bookingselskapet" og til HRG Bennett i Elverum, men fikk ingen tilbakemelding om at dette var blitt ordnet. Fredag ettermiddag den 6. september tok de igjen sjansen på å dusje og hørte ikke noe mer fra naboen i underetasjen.

Fredag den 6. september fikk klager beskjed fra HRG Bennett Ferie Elverum om at de kunne forsøke å skaffe klager et annet sted å bo. Det ble ikke funnet noe alternativ og klager hadde ikke noe annet valg enn å bli boende i leiligheten.

Klagers krav: 7 900 kroner som tilsvarer 50 % av det de betalte for oppholdet i leiligheten.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

HRG Bennet Ferie anfører at deres hotellagent Sunhotels har vært i kontakt med sin arrangør vedrørende klagen. De har tilbudt 10 % prisavslag av den totale hotellkostnaden grunnet dårlig renhold og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Dette er den første reklamasjonen Sunhotels har mottatt på dette hotellet.

Beløpet på 1 580 kroner er ikke overført til klagers konto da klager ikke har sendt sitt kontonummer.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra HRG Bennett Ferie.

Nemnda bemerk

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag på 7 900 kroner som tilsvarer 50 % av hotellkostnaden. Klager er begrunnet i manglende renhold på hotellrom, sprukken flis på gulvet og vannlekkasje som medførte at de ikke kunne dusje på et døgn.

HRG Bennett Ferie har tilbudt klager en refusjon av 1 580 kroner som tilsvarer 10 % av hotellkostnaden. Nemnda vurderer det slik at hotellrommet ikke var tilstrekkelig rengjort og anbefaler at klager tilkjennes et prisavslag på 20 % av hotellkostnadene som tilsvarer 3 160 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

