

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet en hotellstandard lavere enn forventet og dårlig rengjøring.

### Dato

15.02.2023

### Saksnummer

2022-03032

### Tjenesteytere

Nazar Nordic AB

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en familiesuite på Filerimos Hotel, Rhodos i perioden 30.07.2022 - 14.08.2022. Totalpris 36 336 kroner.

Klager har anført at det har vært noe diskusjon rundt hvorvidt om den bestilte suiteen var et rom med 2 eller 4 stjerner. Klager har anført at hotellet mener at det er et 4-stjernes hotell og at det ikke er delt i Hotel Filerimos og Filerimos Village, noe klager mener skiltet utenfor hoteller og andre nettsider bekrefter, for eksempel booking.com. Klager skriver at de betalte hotellskatt tilsvarende 4 stjerner, og hadde oppfattet at hele hotellet hadde god standard og kvalitet, selv om klager var klar over at de rommene som lå rundt bassenget var dyrere og bedre, men ikke at suiteene på hotellet var i vesentlig dårligere stand sammenlignet med hva som er akseptabel standard.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring

Skitne og flekkete laken og sengetøy, slitte møbler, ingen stoler på balkongen, klager fikk etter hvert to stoler til fire personer. Håndklær som de la på gulvet ble lagt opp igjen til ny bruk, enten hengt over badekar, på vasken for håndtørk eller hengt opp på håndklestativet. Da klager ankom kravlet det også med insekter på hodeputen til den ene delen av dobbeltsengen. Resepsjonisten hadde ikke annet svar enn at disse eksisterte, og at det fantes langt større insekter enn de klager hadde funnet. På badet var det også til enhver tid et uholdbart antall insekter rundt sluket. Det ble ikke etterfylt dopapir eller hånd- og dusjsåpe på badet.

Klager ankom hotellet på natten lørdag den 30. juli. Først mandag den 1. august fikk de flytte etter at de hadde vurdert flyreise hjem. Klager valgte å betale 30 euro mer per dag i 12 dager for det som ble solgt inn som 4-stjerners kvalitetsopphold, og flyttet fra rommet i hovedbygningen til "The village" nærmere bassenget.

Selv om rommet klager flyttet til på "The village" ved første øyekast tilsynelatende hadde en bedre standard, var det flere ting som ble oppdaget og klaget på etter hvert.

- Manglende utelys på veranda (ble aldri fikset tross klage).
- Hull i myggnetting på badet (aldri fikset tross klage).
- Vaskere som lar dørene stå oppe (slik at insekter og særlig mygg slipper inn).
- Insekter smadret på alle vegger (forsøkt fikset av hotellet, men gav opp når lik nr. 1 ikke gikk bort med papir og vann).
- Maurkoloni på veranda (ingen informasjon om at noe ble gjort, men ble lovet).
- Kun to stoler til verandaen.
- Mangelfull «insekts stopper» på verandadør (ødelagt mekanisme slik at insekter kunne krype rett inn).
- Manglende «insekts stopper» på ytterdør (ødelagt mekanisme slik at det var stort åpent rom til og med en firfisle kom seg igjennom).
- Flekkete/Skitten gardin til veranda.
- Hull og ødelagte fliser på bad.
- Dusjhode som falt ned under dusjing.

Begge bassengområdene hadde algevekst. Klager skriver at det på en side komisk at folk risser inn navnene sine i algene rundt bassenget, men klager antar at bakteriene som følger slik algevekst ikke kan være helt bra.

Klager bodde over flere dager på rommet i den tro at de hadde låst verandadøren, men oppdaget at låsmekanismen var i uorden. Denne ble reparert samme dag som klager merket feilen.

Hotellet har også et område mellom «The village» og hovedbygningen på hotellet som stinker av kloakk både dag og natt.

Det var strømbrudd på hotellet fra ca. kl. 20:00 den 9. august til det ble fikset en gang på formiddagen den 10. august. Klager fikk melding om at det var fikset kl. 12.00, men da var de for lengst reist til Rhodos by for toalettfasiliteter og avkjøling. Det var ingen aircondition om natten, ingen mulighet til å lade telefoner og bruk av internett eller bruk av toalett eller annet vann for avkjøling. Svømmebassenget var også stengt under strømbruddet. I tillegg til ubehaget, søvnmangel og en vedvarende frykt for at dette kunne skje igjen, førte det med seg tilleggsutgifter. Alt som var i kjøleskapet ble ubrukelig, og klager pådro seg reiseutgifter med taxi for å få tilfredsstilt sine grunnleggende behov.

Klagers krav: Reisens pris: 36 336, oppgradering til «The village» 3 672 kroner, hotell skatt på 42 euro, ca. 420 kroner, ekstra utgifter den dagen det var strøm stans ca. 500 kroner. Totalt 40 928 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Filerimos Hotel er klassifisert som et 2N+ av Nazar og er et hotell i deres Value Collection på Rhodos. Nazar har lagt ved informasjon om Filerimos Hotell og Value Collection. Der står det at Filerimos Hotel og Filerimos Village er søsterhoteller, at de deler fasiliteter og areal, men at Filerimos Hotel holder en lavere standard og er klassifisert som Value Collection-hotell og 2N+.

Under avsnittet om hotellklassifisering skriver Nazar at klassifiseringen kan avvike fra landets egne. Hotellets offisielle standard på andre bookingsider har derfor ingenting med hotellets standard hos Nazar å gjøre, som kan avvike fra den offisielle standarden. Klager har kjøpt sin reise gjennom oss på Nazar og det er Nazars informasjon på deres nettside som var relevant for klager.

Nazar viser til informasjon under hotellbeskrivelsen av Filerimos Village og de to søsterhotellene, som tydelig viser hva de ulike hotellene står for med tanke på klassifisering, standard på rommene, og at de deler fasilitetene i området. På Filerimos Hotel kan du velge om du kun vil ha frokost eller legge til all inclusive. På Filerimos Village kan du kun bestille med all inclusive. I sin opprinnelige bestilling bestilte klageren Filerimos Hotel kun med frokost.

Angående hotellskatten du betaler ved ankomst til hotellene i Hellas, gjelder den i henhold til landets offisielle klassifisering, som Nazar forklarer på sin nettside hvor det fremgår at denne ikke alltid stemmer med Nazars klassifisering av hotellet. I dette tilfellet er Filerimos Village, inkludert Filerimos Hotel, klassifisert som et 4-stjerners hotell og derfor betales hotellskatt tilsvarende. Denne informasjonen er tilgjengelig på Nazars nettside og under beskrivelsen av hvert enkelt hotell på Rhodos.

Klageren har tatt kontakt med Nazars representanter på Rhodos for å uttrykke sin misnøye med standarden på rommet på Filerimos Hotel, samt mangler ved renholdet. Dette er dokumentert av Nazars guider på stedet og det ble bedt om rombytte. Klageren ble spurt på stedet om de ønsket å bytte rom og fortsette å bo på hotellsiden eller om de kunne tenke seg å flytte til Landsbysiden, da med beskjed om at det ville bli en oppgradering av rommet og det vil bli en ekstra kostnad. Som klager beskriver, kunne et rombytte først skje mandag, da det ble valgt en oppgradering fra Filerimos Hotel til Filerimos Village. En romoppgradering og også en oppgradering fra kun frokost til all inclusive som ble betalt av klager på reisemålet. At rombytte først var mulig to dager etter at de kom til hotellet, skyldes at hotellet var fullbooket gjennom hele høysesongen.

Etter at klageren byttet rom og fullførte oppgraderingen, informerte de Nazars guider på stedet om at de var fornøyde med det nye rommet sitt. Nazars guider fortsatte etter dette å ha mye kontakt med klageren da de senere under oppholdet fortsatte å vurdere at renholdet hadde mangler, fremfor alt med bytte av rent sengetøy og håndklær. Guidene har fortsatt å kommunisere om dette med hotellet og fremskyndet bytte av sengetøy og håndklær.

Klager har informert om og vist bilder av ulike flekker på sengetøy. Nazar vet ikke hvordan eller når disse bildene av bleke flekker ble tatt. For Nazar indikerer bildene for oss at sengetøyet er vasket, men med normal slitasje har sengetøyet flekker som ikke går bort. Normal slitasje kan oppstå, men Nazar vedkjenner at dette kunne vært håndtert bedre av hotellet og at hotellet må erstatte slitt sengetøy og håndklær for at alle gjester på hotellet skulle få en «ren hotellfølelse» som de streber etter og tar for gitt. Dette er også årsaken til at klager ble tilbudt prisavslag fra Nazar.

Når det gjelder strømuttaket som klager tar opp i sin klage, ser Nazar det ikke som en risiko for at det skulle være noe galt med uttaket. Stikkontaktene ser sjelden ut som vi er vant til i Skandinavia og mange ganger er de ikke så beskyttet som vi er vant til.

Når det gjelder bassengene på hotellet, har de ikke vist noen avvik i rapporter i løpet av sesongen. Hvis de ikke hadde de riktige verdiene, ville de ikke ha vært åpne, verken av hotellets ledelse eller offisielle myndigheter. Bassengene rengjøres og desinfiseres daglig i henhold til rutine.

At det skal ha vært en ubehagelig lukt i området, nærmere bestemt i ett område, kan skyldes de ulike avløpssystemene som er på plass. I høysesongen kan de bli påvirket av varmen og dermed lukte litt mer enn normalt.

Under oppholdet på hotellet var det et lengre strømbrudd som både Nazar og hotellet ble berørt av, men verken Nazar eller hotellet hadde noe med strømbruddet å gjøre og ikke kunne gi et eksakt tidspunkt for når strømmen skulle være tilbake. Det var en kommunal feil, teknikerne gjorde alt som stod i deres makt og startet reparasjonene allerede sent på kvelden 9. august for så å fortsette dagen etter, og strømmen kom tilbake. Til tross for strømbruddet har hotellet kunnet servere både en enkel frokost på stedet om morgenen og lunsj etterpå. Nazar har fulgt situasjonen og i tillegg til å være til stede på hotellet ved ulike anledninger da det skjedde, har de også sendt SMS til gjestene. Da strømmen var tilbake og alt gikk tilbake til det normale, refunderte Nazar 50 % av en dags andel på grunn av et avbrudd på ca. 12 timer. Alle Nazars innkvarterte gjester har blitt bedt om å sende en e-post til vår kvalitetsavdeling med bestillingsnummer og kontonummer for å motta kompensasjonen.

En rimelig kompensasjon i forhold til det som skjedde. I klagers tilfelle vil erstatningen være på 1 235 kroner. Klager tok ikke kontakt med Nazar, men dette forholdet er tatt hensyn til i senere kommunikasjon ved klage etter hjemkomst. Nazar forstår at det ikke var hyggelig å være uten AC en natt, men mener likevel at kompensasjonen som ble tilbudt var rimelig, da hotellet fortsatt kunne servere alle måltider, selv om frokosten var noe enklere enn normalt da avbruddet hovedsakelig var over natten.

Klageren nevner at det ikke var stoler på verandaen. Det ble levert to stoler til rommet, som normalt også er tilgjengelig på verandaen. At det ikke er stoler eller møbler tilsvarende antall personer i rommet er helt normalt og generelt for alle hoteller. Dette beskriver Nazar også under sine kundeservicesider, som alle deres gjester blir bedt om å lese før avreise. Nazar viser til informasjonen hvor dette fremgår. Under de samme sidene fremgår også hva du generelt kan forvente med rengjøring av rommene under et opphold. Du bør kunne be om ekstra rengjøring på stedet om nødvendig og å få skiftet håndklær og sengetøy om nødvendig. Normal slitasje kan forekomme, slik som de flere flekkene som er vist i denne saken, men Nazar har forstått at det var mangler ved rengjøringen på stedet, hovedsakelig vedrørende skifte av sengetøy og håndklær, og har derfor valgt å tilby et prisavslag i dette tilfellet.

At det er insekter på hoteller, er ganske vanlig uansett klassifisering eller standard. Både at de kan være på rommet og utendørs på balkong/veranda. Hotellet gjør det de kan for å holde dem unna under forutsetning av at beboerne ikke har mat og lignende på rommet, noe som gjør at de raskt finner tilbake.

Som klageren skriver, oppdaget de at låsen på døren til verandaen ikke lot seg låse. De har meldt fra om dette og det ble fikset samme dag. Så fort hotellet fikk informasjonen hjalp de gjestene og fikset låsen på døren samme dag.

#### Oppsummering:

I punktene som gjelder klassifiseringen og hotellskatten har Nazar tydelig informasjon på Nazars nettsider om hva som gjelder, derfor anser de ikke at klager har krav på prisavslag ut fra de punktene.

Å ha insekter på rommet/verandaen, ingen stoler i på verandaen i starten av oppholdet, oppleve en ubehagelig lukt på et bestemt sted i området eller et strømbrudd som ikke var hotellets feil og som Nazar også tilbød klageren erstatning for, gjør at de ikke vurderer at det er grunnlag for et høyere prisavslag enn det klager allerede har blitt tilbudt.

Rombytte var først mulig etter to dager, noe Nazar mener er innenfor rimelig tid da dette var midt i høysesongen og hotellet var fullbooket. I mellomtiden har Nazars guider på stedet hjulpet klager ved å skaffe nytt sengetøy og rydde rommet.

Klager har bestilt en pakkereise, hvor pakkereisen består av ulike deler, som fly, hotell, transport og eventuelle tillegg.

Manglene som har oppstått har vært ved hotellet og dette er også grunnlaget for Nazars tilbud om prisavslag til klager. Prisavslaget på 9 150 kroner tilsvarer over 20 % beregnet på beløpet etter at klager oppgraderte seg fra Filerimos Hotel til Filerimos Village. Nazar anser dette beløpet som rimelig i forhold til de mangler som har oppstått og med tanke på at det var hotelldelen av pakkereisen som hadde mangler.

Det er i denne saken på det rene at klagers forventninger til hotellet ikke ble innfridd, men Nazar mener ikke at det er grunnlag for et større prisavslag enn 9 150 som klager har blitt tilbudt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Nazar Nordic AB.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en familiesuite på Filerimos Hotel, Rhodos i perioden 30.07.2022 - 14.08.2022. Totalpris 36 336 kroner.

Klager var misfornøyd med sitt første hotell og fikk byttet hotell på dag to mot et tillegg på 30 euro per natt. Dette var et all inclusive hotell. Rombytte var først mulig etter to dager da dette var midt i høysesongen og hotellet var fullbooket.

På det nye hotellet var klager ikke fornøyd med renholdet, flere forhold ved utefasilitetene som lukt og rengjøring av bassenget, samt at klager opplevde et strømbrudd et døgn på reisen.

Når det gjelder klassifiseringen og hotellskatten, har tjenesteyter gitt informasjon på sine nettsider som er en del av avtalen mellom partene og forholdet utgjør ikke en mangel.

Med hensyn til insekter på rommet/verandaen, ingen stoler i på verandaen i starten av oppholdet, ubehagelig lukt på et bestemt sted utendørs, et strømbrudd, samt forhold ved rengjøring både på rommet og på utendørsområder, mener nemnda at det skal tilkjennes et prisavslag.

Nazar har allerede tilbudt et prisavslag på 20 % beregnet til 9 150 kroner. Nemnda synes dette er et rimelig beløp og anbefaler Nazar å utbetale dette i prisavslag. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)