

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandarden, mangelfull rengjøring og problemer med aircondition.

Dato

07.11.2024

Saksnummer

2024-02607

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med frokost på hotell San Paolo Palace, Palermo, Sicilia, Italia i perioden 03.08.2024 - 12.08.2024. Totalpris 16 395 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Hotell

Hotellrommet var ikke som beskrevet eller som på bilder. Det var mugg på vegger, særlig i dusjen. Det var tydelige bruksmerker og flekker på veggen, gulv og gardiner. På teppe/gulvet stakk det spikere ut av veggen i avslutningen på tepper. Rommet var fuktig så ingenting tørket og klærne i kofferten var fuktige når de skulle ta på seg for å gå å spise. Aircondition var ikke i slik stand at det ble kaldt på rommet, men heller bare en vifte som blåste nesten varm luft. Klager våknet opp med bitt hver dag, men er usikre på hva som var årsaken, og at det mulig kunne ha vært noe utenfra. Det ble ikke skiftet på senga, bare redd opp. Hotellet er klassifisert til 4 stjerner, noe klager mener det det absolutt ikke er.

Klagers krav: Delvis tilbakebetaling av oppholdet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 22.06.2024 bestilte klager en reise til Sicilia med varighet fra 03.08.2024 - 12.08.2024.

Klager sender følgende e-post til Solfaktor dagen etter ankomst: "Vi ankom Palermo i går kveld. Hotellet vi har bestilt har utrolig dårlig standard, det er skittent overalt. Det var ikke rent bad, flekker på gardiner og vegger og det ser ikke ut som at det har blitt støvsugd på teppe gulvet engang. Det er så pass dårlig standard at det er ubehagelig å gå uten sko på vårt eget hotellrom og man føler seg ikke ren etter en dusj." Klager sender bilde av en fjernkontroll og et teppe til Solfaktor.

Solfaktor sender følgende svar tilbake til klager den 04.08.2024 kl. 18:27:

Som tidligere nevnt er innsendt bildemateriale (bilde av en fjernkontroll, en vegg og nærbilde av et teppe) ikke tilstrekkelig til at vi kan flytte deg til et annet hotell. Derfor er løsningen vi foreslår at du går til resepsjonen og sjekker om hotellet er enig i at du sjekker ut og får de resterende nettene refundert. Hvis dette skjer, må du sende oss bekreftelsen deres slik at vi kan gå videre til agenten vår og undersøke om refusjon er mulig. Basert på ovenstående kan vi dessverre ikke hjelpe deg med å flytte til et annet hotell.

Den 05.08.2024 skriver Solfaktor følgende til klager:

"Vi kan dessverre ikke skaffe dere et nytt hotell, vår leverandør kunne gjort det om de mente det var grunnlag for å bytte, men så lenge det ikke etter deres vurdering er det, ut ifra dokumentasjonen du har sendt oss, kan vi dessverre ikke hjelpe med det.

Om det er skittent, ber jeg deg kontakte resepsjonen og be de vaske, og om de ikke vil hjelpe, noter navn på den som avviste deg, og send til meg (med romnummeret ditt), så skal jeg ringe ned og be de vaske.

Kan du sende bilde av hullet i veggen? Du har sendt oss 3 bilder hittil, et av en slitt fjernkontroll, et av nærbilde av et teppe med sand og et av en hvit vegg hvor det ser ut som det har hengt et bilde før, og hvor hullene fra opphenget er igjen.

Send gjerne flere bilder, og også av helheten av rommet, slik at det blir enklere å vurdere."

Klager har sendt Solfaktor flere bilder av hotellrommet og Solfaktor svarer følgende til klager:

"Da mottok jeg flere bilder, men kan ikke se at det er noe store mangler på rommet deres. Er litt slitt, og mulig noe ikke er så godt vasket, så jeg vil igjen be deg kontakte resepsjonen og be de om å vaske. Du kan også spørre de om de har et annet rom ledig, der det ikke er så lydt."

Den 8. august kl 12:52 sendte klager følgende e-post til Solfaktor etter at Solfaktor spurte om klagers romnummer og navn på de i resepsjonen klager opplever ikke vil hjelpe:

"Jeg så tilbakemeldingen- rom nummeret vårt er 204. Det er fortsatt ikke rengjort noe ytterligere siden jeg sist sendte noe- sengen blir redd opp (med samme sengetøy som da vi kom) og vi får nye håndklær, men noe mer enn det så er det ikke noe vask. Det er ikke så lett å få navn på de som jobber der da det er nye personer i resepsjonen hver eneste dag."

Den 8. august kl. 12:59 sendte klager følgende e-post til Solfaktor: "Vi er også fulle av veggdyr bitt begge to- hvis det er noe dere også ønsker dokumentasjon på."

Den 26. august kl. 12:52 skriver Solfaktor følgende til klager: "Vi bekrefter at vi ikke har gitt noen kompensasjon i denne saken, da vi aldri mottok noe informasjon om romnummer du bodde på, og heller ikke navn på den/de du snakket med i resepsjonen, som ikke var behjelpelige."

Solfaktor har i tilsvaret til nemnda informert om at de opprettholder avgjørelsen om å avvise klagers reklamasjon på bakgrunn av det de mener er mangelfull dokumentasjon for å forsøke å hjelpe klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med frokost på hotell San Paolo Palace, Palermo, Sicilia, Italia i perioden 03.08.2024 - 12.08.2024. Totalpris 16 395 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring, aircondition av lavere kvalitet, samt skader på rommet. Etter nemndas vurdering foreligger det et avvik fra avtalen mellom partene. Nemnda anbefaler at klager gis prisavslag etter pakkereiseloven § 25. Pakkereisenemnda anbefaler Solfaktor utbetaler et prisavslag på 2 500 kroner til klager.

Vedtak

Klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Fanny Helle (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)