

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. overbooking, kald leilighet og maurplage.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

150/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. overbooking, kald leilighet og maurplage.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 3-ukers reise med innkvartering i en 1-romsleilighet med balkong på Panas Holiday Village, Ayia Napa, Kypros i perioden 21.02.15 - 14.03.15.

Ved ankomst var Panas Holiday Village overbooket og klager ble innkvartert på Electra. Hotellet de ble innlosjerte på hadde ikke vært i bruk hele vinteren og leiligheten var iskald. Hver gang klager forlot leiligheten, ble strømmen brutt da de måtte ta med seg nøkkelkortet og følgelig ble leiligheten ikke varmet opp når de var ute. Den første uken fikk klager ikke sove om natten av støy fra aggregatet som sørget for varmen. De spurte om de kunne bytte leilighet, men det var fullt.

Etter en uke fikk de beskjed om at Electra skulle stenges og de fikk et nytt rom på Panas Holiday Village som opprinnelig bestilt. Klager ønsket en leilighet med mer sol, men hotellet prioriterte langtidsgjestene. De installerte seg i leiligheten og neste morgen fikk de se at det yrte av maur under sofa og bord. Klager sa i fra til renholdspersonalet flere dager, uten at det hjalp.

En kveld var det maur oppetter veggene og det lå tykke lag på gulvlistene og på gulvet. Klager fikk spray mot maurene. Dette hjalp, men det måtte vaskes grundig neste dag.

Klager forsøkte å kontakte Solfaktor. Klager forventet å få snakke med en norsk eller svensktalende og ikke en som snakker uforståelig engelsk når hun ringte et norsk telefonnummer. Klager mener Solfaktor ikke kan forvente at alle som kontakter dem kan nok engelsk.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Hotellet har avhjulpet feil og mangler underveis, og har gjort alt de kan for at klager skulle ha en fin ferie.

Vedrørende overbooking og innkvartering på Electra Village, så står det ord mot ord og det er umulig for Solfaktor som ikke var til stede å vite hva som egentlig skjedde. Solfaktor har ikke mottatt noen informasjon vedrørende overbookingen før i kundens klage etter hjemkomst. Men hvis det stemmer at klager ble overbooket, så gjør Solfaktor oppmerksom på at Electra Village også er ett fire stjernes hotell med fasiliteter tilsvarende Panas Holiday Village, Ayia Napa. Disse hotellene ligger rett ved siden av hverandre.

Maurproblemet ble løst så snart hotellet ble gjort oppmerksom på problemet. At det ikke var tilfredsstillende antall soltimer på balkongen, er dessverre ikke å regne som en vesentlig mangel ved reisen.

Dersom Solfaktors kunder opplever problemer på reisen, oppfordres de til først å løse problemene direkte med hotellet. Hvis forholdene ikke bedres, ber de kundene om å kontakte Solfaktor eller deres hotellagent direkte for hjelpe til med å løse situasjonen.

Solfaktor ble ikke kontaktet av klager mens de var på Kypros og de fikk derfor aldri muligheten til å hjelpe klager. Dersom klager hadde kontaktet Solfaktor kunne de ha hjulpet til med å kontakte hotellet for å finne en løsning, enten på hotellet eller de kunne ha flyttet klager til et annet hotell hvor forholdene var bedre.

En uke før avreise fikk klager tilsendt en e-post hvor bl.a. følgende fremgikk: « 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 Panas Holiday Village, 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 Lowcostbeds (Skandinavisktalende) på telefon slik at vi får mulighet til å løse problemet. Telefonnummer står på reisedokumentet.»

Solfaktor har lagt ved utdrag fra sine vilkår for pakkereiser:<http://www.solfaktor.no/tour/tpage/no/conditions.html>

«Reklamasjoner

Feil og mangler underveis må først rettes til det aktuelle hotell. Hvis de ikke kan avhjelpe situasjonen må vår hotellagent kontaktes på telefon slik at de får mulighet til å løse problemet underveis. Telefonnummer står på ditt 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 arrangør har rett til å få mulighet til å rette feil og mangler under oppholdet.

Overbooking

Overbooking kan dessverre forekomme og dette ligger utenfor arrangørens kontroll. Til tross for faste kontrakter med våre hotellforbindelser, kan det skje at hotellene har overbooket, det vil si leid ut flere rom enn de egentlig har. Dette kan medføre at vi må flytte deg til et annet

hotell. Vår praksis i slike tilfeller er at du får innkvartering på et tilsvarende hotell/leilighet så langt dette lar seg gjøre.»

Solfaktor kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om kompensasjon og avslag i prisen. Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor Pluss.

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.

Nemnda legger til grunn at klageren i første omgang ble innkvartert på hotell Electra, som var et annet hotell enn det hun opprinnelig hadde bestilt. Etter en uke fikk hun rom på det hotellet hun opprinnelig skulle bo. Hva som var årsaken til endringen er uvesentlig så lenge det førte til at klageren ikke fikk rom der hun opprinnelig hadde bestilt.

Så vidt nemnda kan se har klageren opptrådt i henhold til klagereglene. Hun har først kontaktet hotellet, og deretter forsøkt å kontakte arrangøren. Hun ringte det oppgitte telefonnummeret, men fikk kun tale med en person som ikke var skandinavisktalende. Solfaktor er klagerens kontraktspartner, og er det selskapet hun kan holde seg til i forbindelse med klage. En arrangør av en pakkereise kan ikke overlate til gjestene å kontakte arrangørens forskjellige underleverandører.

Det klages over maur og over lav temperatur i rommet. At rommet hadde maur er bekreftet av hotellet, som sprayet det to ganger og senere vasket bort døde maur. Når det gjelder lav temperatur, viser nemnda til at klageren reiste i vintersesongen, hvor det også på Kypros kan være kjølig. Antagelig er verken bygningskonstruksjon eller varmesystemer tilpasset kuldeperioder slik vi er vant med. Standard på renhold vil ofte være enklere enn det man er vant med i Skandinavia, men det skal ikke være slik at man ikke kan bruke vasken uten første å vaske den.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at pakkereisen led av mangler. Nemnda finner at klageren bør få et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.600.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.