

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

31.08.2015

Saksnummer

237/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes to barn skulle bo på hotell Foundoulis i Georgioupolis.

Klager snakket med Solfaktor før hun bestilte reisen. Beskrivelsen hun fikk av hotellet viste seg å være direkte feil og klager føler seg lurt. Klager viser til bilder, e-postkorrespondanse og telefonsamtaler hun hadde med Solfaktor under oppholdet.

Problemene startet allerede ved ankomst. Ingen ønsket dem velkommen og de måtte vente i 20 minutter før de fikk hjelp og nøkkel til rommet. Her var det svært dårlig standard og dårlige hygieniske forhold. Klager spurte om å få bytte rom eller oppgradere til en bedre standard, men alt var fullt.

Det var mugg og sopp på gardinene og generelt ellers i leiligheten. Oppvaskkummen var ikke vasket på flere uker, kjøleskapet lot seg ikke lukke på grunn av manglende avriming og stor isdannelse i frysedelen. Servise, bestikk og kokekar var skittent.

Det var sprukne fliser og hull rundt badekaret og god plass for småkryp i disse.

Det var lite eller intet vann i dusjen. Håndklær og sengetøy ble ikke skiftet selv om klager spurte om dette flere ganger. Da hun sa i fra til rengjøringspersonalet fikk hun beskjed om at ledelsen hadde gitt dem streng beskjed om at det ikke skulle utleveres rene håndklær og sengetøy under oppholdet. Klager kontaktet Solfaktor, som igjen kontaktet hotellet og det tok da fire dager før rommet ble vasket og sengetøy skiftet. Klager ble møtt på en særdeles uprofesjonell og lite imøtekommende måte hver gang hun sa i fra i resepsjonen.

All inclusive tilbudet i restauranten var kaotisk og også her var det dårlig rengjøring.

Klager ble i tillegg påført telefonutgifter og utgifter til måltider utenfor hotellet på grunn av den dårlige hygienen i hotellets restaurant.

Klager krever et solid prisavslag for manglene ved hotellet.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Solfaktor Pluss vedrørende rengjøringen på hotellet og de ba da hotellet rengjøre klagers rom en gang til samt bytte håndklær. Det er beklagelig at dette ikke ble ordnet med en gang av hotellet og at klager måtte kontakte Solfaktor Pluss en gang til angående problemet.

Solfaktor Pluss har utbetalt klager et prisavslag på kr 1.500, noe som tilsvarer ca. 10 % av hotellkostnaden. Solfaktor Pluss avventer nemndas vedtak om dette er å anse som tilstrekkelig kompensasjon eller ikke.

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.

I denne saken er det - blant annet på bakgrunn av de vedlagte bildene - ingen tvil om at det er omfattende mangler ved vedlikehold og renhold av hotellrommet. Nemnda legger til grunn at også arrangøren innser dette, jfr. at det er tilbudt et beløp på kr 1.500 som i følge arrangøren utgjør i overkant av 10% av hotellkostnaden.

På internett fremgår det at hotellet har offisiell 3-stjerners klassifisering.

Nemnda legger til grunn at et rent hotellrom/leilighet er en viktig del av en reise, spesielt når man reiser med barn. Det fremgår av bildene at renholdet var svært mangelfullt og vedlikeholdet likeså. Nemnda legger videre til grunn at det var tilnærmet nytteløst å klage over forholdene, for selv etter at de var bragt til arrangørens kunnskap, og denne tok affære, skjedde det ingen ting før etter 4 dager og ny telefonkontakt med arrangøren. Etter nemndas syn er det uakseptabelt å benytte de samme håndklærne og det samme sengetøyet i 14 dager, slik det ser ut til at hotellet la opp til.

Det er videre uakseptabelt at det var dårlig renhold også i spisesalen. Klageren har opplyst at hun og barna stort sett spiste andre steder, til tross for at de reiste all-inclusive. Hun har også hatt betydelige telefonutgifter i forbindelse med saken.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at pakkereisen led av så omfattende mangler at klageren bør få et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 10.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 10.500,-.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.