

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende vann i basseng og dårlig rengjøring.

Dato

11.09.2019

Saksnummer

2019-02167

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise på ni netter for fire personer med innkvartering på Side Orient Hotel, Manavgat, Antalya, Tyrkia i perioden 17.04.2019 - 26.04.2019. Totalpris kr. 12.850.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Beliggenhet

Hotellet var skittent, maten var dårlig, det var ikke basseng/ barnebasseng. TV-apparatet på rommet var ødelagt. Klager har lagt ved bilder av et basseng uten vann.

Klager fikk ikke den hjelpen hun hadde forventet. Klager overnattet på hotellet i tre dager og måtte selv finne et annet hotell som de flyttet til, noe de fant belastende.

Klager aksepterer ikke prisavslaget på kr. 976 og krever refundert tillegget som de selv betalte for å flytte. Klager har ikke lagt ved kvittering for det hotellet de flyttet til eller oppgitt beløpet som de betalte for flyttingen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager tok kontakt med reisearrangøren etter ankomst den 18. april og klaget på dårlig rengjøring og manglende basseng. Klager flyttet på egen hånd 20. april 2019.

Side Orient Hotel er et 3-stjerners hotell i en eldre bygning hvilket betyr at man må regne med en del slitasje. I og med at hotellet er klassifisert med 3-stjerner, kan man ikke forvente luksus og standard som på et 5-stjerners hotell. Reisegiganten anser at hotellet tilsvarer 3-stjerner slik de har markedsført hotellet.

Klager tok opp problemet med dårlig rengjøring og manglende basseng med Reisegiganten.

Klager ankom den 17. april. Reisegiganten anser ikke 17. april for å være sommersesong. I hotellbeskrivelsen fremgår følgende: ****Vær oppmerksom på at noen av fasilitetene ovenfor kan være stengt på grunn av vær, sesongmessige forhold****. Ettersom sommersesongen ikke var i gang, var bassenget stengt, og dette kan det derfor ikke kompenseres for.

Hele dagen den 19. april jobbet Reisegiganten med å komme i kontakt med hotellet for å avklare situasjonen, dog uten hell. Neste dag, 20. april, fikk klager tilbud om å flytte til flere andre hoteller, men klager ønsket ikke å flytte til noen av de hotellene de fikk tilbud om. På ettermiddagen samme dag mottok Reisegiganten beskjed fra klager om at de hadde ordnet med nytt hotell på egen hånd; et 5-stjerners hotell.

Følgende klagepunkter er først kommet frem etter at klager sendte saken til Pakkereisenemnda:

- manglende aircondition
- dårlig beliggenhet
- støy

Reisegiganten har derfor ikke tidligere undersøkt disse forholdene.

Hotellets beliggenhet var tydelig presentert i hotellbeskrivelsen og vist på kartet. På kartet fremgår det at hotellet ligger nær en vei, følgelig må man være forberedt på noe støy.

Når det gjelder aircondition har ikke Reisegiganten fått noen tilbakemelding på fra hotellet etter å ha kontaktet det på nytt.

Reisegiganten har ikke tidligere mottatt noen reklamasjoner på dette hotellet.

Reisegiganten skriver at klager betalte kr. 2.125 for det nye hotellet, kvittering vedlagt saken. Da dette innebar en oppgradering fra 3 til 5-stjerners hotell, kan Reisegiganten ikke påta seg å dekke hele denne kostnaden.

Reisegiganten har utbetalt 100 euro som tilsvarte kr. 976 for dårlig renhold og anser dette som en passende kompensasjon da de kun bodde tre netter Side Orient Hotel, samt at de avsto tilbudet om hjelp og flyttet på egen hånd.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 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, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119 at retten til å reklamere likevel ikke faller bort selv om man reklamerer senere.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

På stedet ble det klaget til arrangøren over hotellet, hotellstandarden generelt og manglende rengjøring. Etter hjemkomst ble det i tillegg fremsatt klage over manglende aircondition, dårlig beliggenhet og støy. Klageren fikk etter tre dager tilbud om å flytte til forskjellige hoteller, mot et tillegg i prisen. Hun fant imidlertid selv et femstjerners hotell som hun flyttet til. Nemnda legger til grunn at hun betalt kr. 2.125 til det nye hotellet.

Slik nemnda ser saken, kan man ikke forvente spesielt høy standard på et eldre, trestjerners hotell. Det gjelder både rom og matservering. Klageren reiste før sommersesongen. Det er derfor etter nemndas syn ingen mangel at bassenget ikke hadde vann. Det fremgår at sommersesongen starter i mai.

Rommene skal imidlertid være rene, og nemnda forutsetter at arrangøren reagerer raskt på en klage. Det er ikke tilfelle i denne saken, hvor arrangøren ikke kom i kontakt med hotellet før etter to dager. Svikt eller forsømmelser hos arrangørens underleverandører omfattes av arrangørens mangelsansvar.

Klageren flyttet til et femstjerners hotell og krever refundert kr. 2.125. Hun er tilbudt 100 euro - kr. 976 - som utgjør omtrent det arrangøren fikk refundert fra det hotellet klageren opprinnelig skulle ha bodd på. Arrangøren har selv oppgitt dette beløpet til kr. 975. Differansen utgjør kr. 1.149.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får refundert det hun betalte for nytt hotell, kr. 2.125. Nemnda har lagt vekt på at familien bodde under utrivelige forhold i tre dager og at de fant et rimeligere alternativ selv enn det arrangøren kunne tilby. Det eneste av arrangørens tilbudte hoteller som var rimeligere enn det klageren selv fant, hadde ikke matservering. Klageren måtte også bruke av feriedagene til å flytte.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får refundert kr. 2.125. Hvis kr. 976 er utbetalt, kommer dette til fradrag.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)