

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil og mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

289/14P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris på grunn av feil og mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klagerne reiste til Hurghada og skulle bo på Panorama Bungalows Resort Hurghada.

Hotellet holdt imidlertid en standard langt under det man kan forvente av et 4 stjerners hotell. Hotellet var generelt lite rent, maten var ikke god på noen som helst måte, personellet hadde dårlig forståelse av engelsk og rommene var dårlige, blant annet var det sjeldent varmtvann og det var dårlig trykk i dusjen. Området rundt hotellet så ut som en krigssone. De måtte sove på tre forskjellige rom i løpet av oppholdet.

Det første rommet var ikke ferdig bygget. Hotellet var under renovering/utbygging og dette hadde de ikke fått noe varsel om. Foruten byggestøy og støv, ble de forstyrret ved at rommet lå rett ved utescenen med ekstremt høy musikk hele dagen og til kl. 23.00 på kveldene. De fikk byttet rom etter å ha klaget til resepsjonen. Dette rommet var slitt og det manglet flere lyspærer, men de synes det var overkommelig inntil den natten de fikk mus i sengen. De kontaktet en ansatt siden resepsjonen ikke var åpen midt på natten. Det ble sprayet med noe som luktet sterkt, men etter at de igjen la seg dukket musen opp i sengen igjen. De henvendte seg til resepsjonen neste dag og fikk igjen nytt rom. Denne gangen fikk de en såkalt bungalow. Også denne holdt en lav standard og siste natten opplevde de en strømstans på hele hotellet. De fikk derfor ikke ladet diverse enheter til hjemreisen.

Transferbussen til flyplassen på hjemreisedagen var for full av passasjerer og bagasje. Bussen kolliderte med en taxi og en av klagerne fikk vondt i ryggen etter sammenstøtet. Sjåføren henvendte seg ikke til passasjerene, verken for å høre om det gikk greit eller for å forklare hendelsen.

Klager tilbakeviser Solfaktor Pluss påstand om at de skulle kontaktet dem under oppholdet. I e-posten de fikk i forkant av reisen sto det at de skulle kontakte resepsjonen dersom det var

noe, og at de skulle ringe Solfaktor Pluss dersom de ikke kunne hjelpe dem. Tilfellet her var at resepsjonen prøvde gang på gang å løse problemene, men når problemene var «løst» oppstod det nye problemer. Klager stiller derfor spørsmål om når Solfaktor Pluss mener at de burde kontaktet dem.

Klager krever kr 5.000 tilbakebetalt for feil og mangler ved hotellet.

Solfaktor Pluss har i det vesentlige anført:

Solfaktor Pluss kan dessverre ikke imøtekomme klagers krav om refusjon av nesten hele reisens pris.

Solfaktor Pluss har ikke på forhånd mottatt noen informasjon fra Panorama Bungalows Resort Hurghada om at de pusset opp hotellet, og var altså ikke klar over dette. Dersom de hadde mottatt slik informasjon så hadde de selvsagt gitt denne informasjonen videre til klager.

Når klager klaget i resepsjonen fikk de flytte til et nytt rom og som et plaster på såret kompenserte hotellet dem med fruktkurv og vann, samt et rom med bedre utsikt.

Da situasjonen for klager stadig ikke ble løst på en tilfredsstillende måte av hotellet, så burde klager ha kontaktet enten Solfaktor Pluss eller deres hotellagent slik at de kunne ha hjulpet klager. Det vises til Solfaktor Pluss sine vilkår, som klager ved bestilling bekreftet å ha lest og forstått, blant annet: «- 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 / hotellvouchet. - 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.»

Følgende er også opplyst på klagers hotellvouchet:

«Hvis det skulle inntreffe noen problemer kontaktes hotellet umiddelbart, så de har muligheten til å finne en løsning på dem. Om de skulle kunne hjelpe dere, vennligst kontakt oss på nummeret som er angitt ovenfor.

Dersom dere ikke informerer resorten om problemet vil et refusjonskrav kunne bli ugyldig.»

Med bakgrunn i dette kan Solfaktor Pluss dessverre ikke finne tilstrekkelig grunnlag for en refusjon og avslag i prisen.

Når det gjelder transferen til flyplassen har Solfaktor Pluss sendt klagers kommentarer videre til den lokale transfer arrangøren, men har dessverre ikke lyktes å få noe svar. Solfaktor Pluss har refundert kostnaden for returtransferen med kr 93.

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.

I saken her har arrangøren ikke kommentert de forskjellige opplevelsene klageren hadde under sitt en ukes opphold i Egypt. Nemnda legger til grunn at klageren måtte bytte hotellrom tre ganger. Den første gangen på grunn av at rommet ikke var ferdig renvert og fordi rommet lå i nærheten av en scene som ble brukt til å spille høy musikk fra tidlig om morgenen til sen kveld. Gang nr. to skyldtes rombyttet at klageren fikk en mus i sengen. Det tredje rommet ble brukt ut uken. I tillegg kolliderte transferbussen på vei til flyplassen. Det er også klaget over maten.

Arrangøren har anført at selskapet burde ha vært kontaktet, og at alle krav på erstatning bortfaller når arrangøren ikke har blitt gitt mulighet til å løse problemene.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser er enig i at reglene på området tilsier at arrangøren skal kontaktes hvis det ikke er mulig å få løst de problemer som oppstår med hotellet. I dette tilfellet er imidlertid situasjonen den at hotellet grep fatt i hvert enkelt problem etter hvert som de oppsto. Klageren skiftet derfor rom tre ganger i løpet av en ukes ferie. Det er vanskelig å tenke seg at arrangørens stedlige representant kunne ha gjort noe fra eller til når situasjonen lå slik an.

Slik nemnda ser det, blir en del av feriefølelsen forringet ved at man må pakke og pakke ut hele tre ganger i løpet av en uke. Mat er også et viktig element ved en reise. Smaken er imidlertid forskjellig, og kjøkkenet må ta hensyn til at klientellet er fra forskjellige nasjoner.

Etter nemndas syn led pakkereisen av mangler. Gjester skal ikke måtte bo i uferdige rom, og det skal ikke være mus i sengene.

Etter en konkret vurdering av reisens pris og manglenes betydning for klageren, finner nemnda at klageren bør gis et prisavslag på 25% av reisens pris i tillegg til den summen som allerede er refundert i forbindelse med transfer til flyplassen.

Beløpet avrundes til kr 1.250.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr 1.250.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Lise S. Bø, Star Tour 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.