

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotelldelen av reisen grunnet støy, dårlig rengjøring og standard.

### Dato

19.06.2024

### Saksnummer

2024-01132

### Tjenesteytere

lastminute.com

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et classic room med frokost på hotell Sercotel Puerto de la Luz, Las Palmas, Gran Canaria i perioden 10.02.2024 - 17.02.2024. Totalpris 22 214,23 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterasse
- Beliggenhet

Klager skriver at hotellet var skittent, noe de la merke til dette med en gang de åpnet døren til hotellrommet. Luftkvaliteten i rommet var dårlig, det var innestengt, spesielt etter at de hadde dusjet. Rommet var ikke slik som det stod i annonsen da de ble informert om at det skulle være et bad. Da klager ankom rommet, så de at toalettet hadde en åpen løsning, noe de ikke var blitt informerte om. Det var mange flekker i dusjen og rundt om på veggene på rommet. Gardinene var fulle av flekker, sengene var ikke redd opp med dyne da dynen lå løst mellom to laken, men det verste var at det var flere gule flekker på lakenet og putene. Da de skulle sove om kvelden var det lite fristende å legge seg i sengen. Madrassen hadde gule flekker flere steder.

Ved ankomst oppdaget klager at det var plassert mange karuseller i nærheten av hotellet ettersom det var karneval hele uken. Dette hadde klager ikke blitt informert om. Klager

sov dårlig hele natten på grunn av enormt mye støy fra "karnival festival" som var rett utenfor hotellet og som varte til rundt kl. 04:00. Dette skulle pågå hele uken klager skulle bo på hotellet. Klager skriver at alt dette førte til at klager ikke klarte å være noe lengre på hotellet og de måtte derfor bytte til et annet hotell så fort som mulig, noe som påførte de en merutgift på 13 722 kroner. Videre skriver klager at dette ødela deres første dag i Las Palmas.

Klagers krav: Refusjon av utgiftene de betalte til lastminute.com for innkvarteringen på hotell Sercotel Puerto de la Luz eller refusjon av merkostnaden på 13 722 som de betalte for å flytte til et annet hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Den 17.01.2024 bestilte klager pakkereisen til Gran Canaria. Reisen inkluderte flyreise og et 3\* hotell på "Bed & Breakfast-basis" til en totalpris på 22 214,14 kroner i perioden 10.02.2024 - 17.02.2024. Hotelldelen av ferien kostet 8 333,18 kroner.

Den 11.02.2024 mottok lastminute.com chat-korrespondanse fra klager med beskjed om at de var misfornøyde med standarden på hotellrommet. For at lastminute.com skulle kunne undersøke med hotell leverandøren, ba de klager sende bevis på forholdene. Så snart lastminute.com ble klar over ulempen, tok de umiddelbart kontakt med hotell leverandøren. Hotellet tilbød klager et annet rom for å løse problemet, men klager hadde bestemt seg for å flytte til et annet hotell på egen hånd allerede dagen etter ankomst den 11.02.2024 og krevde full refusjon av hotelldelen som de hadde betalt til lastminute.com på 8 333,18 kroner.

Klagen ble gjennomgått av hotell leverandøren også etter ferien, men de kan ikke se at manglene som fremgikk av bildene var så vesentlige at klager skal få medhold i at de ikke hadde noe annet valg enn å forlate hotellet. I og med at hotellet tilbød klager et annet rom, avviser de refusjon for den ikke-refunderbare romprisen. Til tross for dette har lastminute.com tilbudt klager en gest av goodwill, enten i form av kontanter på 100 euro eller i form av et gavekort på 150 euro. Klager har takket nei til tilbudet fra lastminute.com. I og med at klager ikke ønsket å vente på lastminute.com sine undersøkelser med hotelleverandøren, og alternative løsninger denne ville ha kommet med, og forlot hotellet selv om de var klar over at romprisen de bestilte var til en ikke-refunderbar pris, kan lastminute.com ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Lastminute.com har sendt nemnda kopi av "Reisedokumenter og nyttig informasjon" som klager fikk tilsendt før avreise. Under "Avbestillingsregler" står det:

"Hotell

Fra 02/02/2024, vil avbestillingsgebyret være 8333.18 NOK."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra lastminute.com.

**Nemnda bemerkar**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et classic room med frokost på hotell Sercotel Puerto de la Luz, Las Palmas, Gran Canaria i perioden 10.02.2024 - 17.02.2024. Totalpris 22 214,23 kroner.

Klagen gjelder manglende rengjøring og støy på hotellet.

Klager reklamerte og tjenesteyter tilbød klager å bytte rom. På dette tidspunkt hadde klager allerede booket seg rom på et annet hotell. Nemnda kan ikke se at klager i tilstrekkelig grad har sannsynliggjort at rommet klager fikk hadde mangler. Et nytt rom ville uansett ha avhjulpet forholdene særlig når det gjelder rengjøring og også mest sannsynlig støy, jfr. pakkereiseloven § 27. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

**Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

**Nemndas representanter**

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)