

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og mangelfull rengjøring.

### Dato

12.02.2016

### Saksnummer

34/15P

### Tjenesteyter

Vitaltour AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og mangelfull rengjøring.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en langtidsferie for 2 personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Electra Village i perioden 28.11.14 - 02.01.15.

Den 13.08.14 så klager en annonse der Vitaltour reklamerte med langtidsferie i leiligheter på Electra til en kampanjepris på kr 5.295 per person. Da klager neste dag ringte for å bestille reisen, fortalte reisekonsulenten at prisen omfattet en markleilighet på 1. plan, enkel standard og ingen måltider, men dersom hun betalte et tillegg på kr 1.550 per person kunne de oppgradere til et mulig større rom og bedre plassering. Klager godtok dette fordi hennes mann er handikappet.

I begynnelsen av november fikk klager beskjed om at Electra Village skulle totalrenoveres og alle gjestene flyttes til Panas Village. Klager viser til at Vitaltour må ha blitt informert om endringen allerede den 2. september da denne datoen fremgår av versjon nr. 3 av hennes bestillingsbekreftelse/billett. Klager stiller spørsmål ved at hun først fikk beskjed om endringen to måneder senere og så kort tid før avreise. Klager ble garantert at standarden skulle være minst like bra på Panas Village og hun fikk valget mellom å avbestille eller godta endringen. Klager valgte å reise.

Ved ankomst var leiligheten iskald og rundt markterrassen var det plantet store trær, noe som førte til at leiligheten var mørk. Klager hadde bare sollys gjennom trærne ca. 1 time på morgenen. Markterrassen var ubrukelig fordi den var full av katter og den stinket katt. Leiligheten var kald og rå. De måtte kjøpe vintertøy og det tok tre dager før de hadde fått opp varmen såpass at de ikke frøs så mye inne. De fikk etter hvert en ekstra nøkkel i og med at varmen i leiligheten ble slått av hver gang de tok ut nøkkelkortet.

Etter en og en halv uke ba klager om å få bytte leilighet. Dette var mulig, men kun mot et tillegg i prisen. Klager hadde allerede betalt for oppgradert leilighet, men da hun fant frem billetten, oppdaget hun at oppgraderingen var lagt sammen med grunnprisen.

Klagers leilighet var dårlig rengjort og det luktet vondt under utslagsvasken som smittet over til skuffene. Badet var muggbefengt med skitt mellom fuger på veggene, i kroker og på gulvet.

Dersom klager hadde fått reisen til den annonserte kampanjeprisen, hadde hun ikke klaget. Men hun føler at hun ble lurt til å betale for oppgradering og krever tillegget på kr 1.550, totalt kr 3.100 refundert, i tillegg til kr 1.000 som Vitaltour har lovet for mangelfull rengjøring.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Vitaltour har i det vesentlige anført:**

Vitaltour mener at klager ble godt ivaretatt og fulgt opp da hotellet ble endret, spesielt vedrørende plassering med spesifisert beliggenhet ut fra behov om innkvartering nær resepsjon og restaurant.

På Panas Village gir trærne skygge på sommeren da det er som varmest. Solforholdene er forskjellig fra leilighet til leilighet og Vitaltour går aldri ut med informasjon eller lovnader om solforhold på terrasser eller balkonger da dette varierer. Ettersom Vitaltour hadde flere reisende som også fikk endret hotell og som hadde en tidligere avreise enn klager, tok det tid før de informerte klager som hadde utreise den 28.11.14.

Det ble registrert at klagers mann hadde spesielle behov og ønsket assistanse. Derfor ble klager anbefalt en spesifisert reise (ikke kampanjepris) slik at de kunne få en fin beliggenhet uten trappetrinn i nærheten av restaurant og resepsjon. Ved endring fra Electra til Panas, tok Vitaltours hensyn til behovene til klagers mann og valgte en lignende leilighet nær resepsjon og restaurant.

Dersom klager hadde kjøpt en kampanjeleilighet, ville de ikke fått bekreftet beliggenhet, utsiktsforhold eller om leiligheten hadde markerterrasse eller balkong med eventuelle trapper til inngang. Hotellet prioriterer heller ikke kampanjeleiligheter i forhold til ønsker om beliggenhet. Vitaltour forstår ikke hvorfor klager kaller leiligheten oppgradert da de vanligvis forklarer at det er bedre å reservere en spesifikk leilighet på området. Klager fikk både tilbud om å bytte leilighet og tilbud om å betale for bedre utsiktsforhold. Leiligheter med balkong og havutsikt koster ekstra. De best beliggende leilighetene med markerterrasse blir ofte reservert mer enn 1 år i forveien.

Husøkonomen var innom klagers leilighet på Panas Village og klagers mann bekreftet at alt var i orden.

Vitaltour har tilbudt kr 1.000 i prisavslag pga. mangelfull rengjøring, men avventer utbetalingen til saken har blitt behandlet i Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til brev fra Vitaltour.

### **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.

Pakkereisenemnda kan, etter å ha gjennomgått dokumentene, ikke se at reisen led av en mangel. Når reisen foregår i vinterhalvåret kan værforholdene variere. Hus i syden er stort sett bygget med mindre isolasjon enn man er vant med i Skandinavia, og kan føles kalde, spesielt når leiligheten ligger nær marken, som i dette tilfellet.

Nemnda legger til grunn at plasseringen var ønsket fordi den var trappefri og lå nær resepsjon og restaurant. Det er opplyst at en slik plassering ikke kunne garanteres hvis man reiste på kampanjepris. Leilighet med utsikt ville ha medført en høyere pris. Etter det nemnda forstår ble det gitt tilbud om å bytte leilighet mot et tillegg, men det ble ikke akseptert.

Det er videre klaget over renhold. Arrangøren har tilbudt kr 1.000 i avslag for dette forholdet, og nemnda finner etter omstendighetene dette tilfredsstillende. Nemnda viser til at hotellet sendte både husøkonom og renholder til leiligheten for å bedre renholdet.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag ut over de tilbudte kr 1.000. Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.*