

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold og hotellstandard, manglende aircondition og all inclusive.

Dato

20.10.2022

Saksnummer

2022-01656

Tjenesteytere

Solfaktor

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer på Roselands Hotel Bungalows, Marmari, Kos i perioden 30.07.2022 - 05.08.2022. Klagen omfatter to separate bestillinger som ble foretatt 9. juni, et dobbeltrom med utsikt over hagen, med all inclusive, til 13 270 kroner og 5. juli 2022, et rom med balkong eller terrasse for en person, med all inclusive, 8 642 kroner, totalt 21 912 kroner for begge bestillingene.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell
- Internett

Klager skriver at de bestilte et 3 stjernes hotell, men det første rommet de fikk var skittent og helt ubrukelig da det ikke var tilfredsstillende rengjort og aircondition ikke fungerte. De fikk et nytt rom neste dag. Klager skriver at det ikke var noe særlig bedre og at renholdet var dårlig.

Klager hadde bestilt all inclusive, men det ikke gikk an å spise på hotellet da de ble dårlige av maten, så de måtte kjøpe all mat selv. Det ble også et problem da kjøleskapet ikke fungerte. Klager skriver at de både ringte og skrev e-post til Solfaktor, men at de ikke gjorde noe med saken. Dagen før hjemreisen fikk de beskjed om at de to som hadde bestilt rom sammen skulle få 2 000 kroner refundert for den første natten da rommet de fikk tildelt ikke var rengjort og aircondition ikke fungerte.

Klagers krav: Refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klagen omfatter to separate bestillinger som ble foretatt 9. juni, et dobbeltrom med utsikt over hagen til 13 270 kroner og 5. juli 2022, et rom med balkong eller terrasse for en person, 8 642 kroner, totalt 21 912 kroner for begge bestillingene.

Ved ankomst den 31. juli 2022 fikk klager et rom som ikke svarte til forventningene. Klager fikk bytte til et annet rom neste dag, den 1. august 2022. Solfaktor har refundert totalt 2 211 kroner refusjon som tilsvarer 16 % av reisens pris til de to som bodde sammen i et dobbeltrom da rommet de bodde i den første natten ikke holdt tilfredsstillende standard. Klager tok dette opp med resepsjonen og fikk et nytt rom neste dag. Den tredje personen har ikke fått prisavslag da hun selv valgte å bo sammen med de andre, istedenfor på det rommet hun hadde bestilt og fått tildelt for bruk alene.

Solfaktor mener at en liten gekko, maur, støv på sengekanten og rene håndklær, er typiske saker man henvender seg til å hotellet for å få rettet opp. I sydligere strøk er det ikke uvanlig å se små gekkoer på vegger, det gjelder både ute og en annen gang inne. Det samme kan også gjelde maur, som kan tiltrekkes av matsmuler og/eller mat som ikke har vært tildekket.

Når det gjelder klage på hotellets mat, mener Solfaktor dette er subjektivt og et spørsmål om smak og behag. Klager har kun sendt ett bilde av et måltid, men ingen oversikt over buffeen.

Solfaktor skriver at de ikke har lyktes med å danne seg et helhetlig bilde av saken, til tross for at de gjentatte ganger har forsøkt, både per e-post og telefon, å få oversendt utdypende informasjon og bilder med forklaringer.

Solfaktor avviser klagen og kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Solfaktor.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer på Roselands Hotel Bungalows, Marmari, Kos i perioden 30.07.2022 - 05.08.2022. Klagen omfatter to separate bestillinger som ble foretatt 9. juni, et dobbeltrom med utsikt over hagen, med all inclusive, til 13 270 kroner og 5. juli 2022, et rom med balkong eller terrasse for en person, med all inclusive, 8 642 kroner, totalt 21 912 kroner for begge bestillingene.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Hotell
- Internett

Ved ankomst den 31. juli 2022 fikk klager et rom som ikke svarte til forventningene. Klager fikk bytte til et annet rom neste dag, den 1. august 2022. Solfaktor har allerede refundert totalt 2 211 kroner til de to som fikk det aktuelle rommet. Det er ikke grunnlag for prisavslag pga. rommet for den tredje personen da hun valgte å ikke benytte det rommet hun opprinnelig hadde bestilt.

Når det gjelder manglende renhold, støv på sengekanten og flekkete laken, er dette ikke i samsvar med hva en kunde kan forvente og det leder til et prisavslag. Dette gjelder ikke reklamasjon for gekko og maur som må anses å være forventbart når man reiser utenlands. Forholdet kunne uansett blitt avhjulpet raskt ved at hotellet sprayet med insektsmiddel dersom klager hadde tatt dette opp med hotellet. Når det gjelder klage på hotellets all inclusive mattilbud, mener nemnda at dette er av mer subjektiv karakter og leder heller ikke til et prisavslag.

Samlet sett anbefaler nemnda at det utbetales prisavslag for manglende renhold slik at det totale prisavslaget blir på 3 000 kroner. Dette inkluderer da allerede refundert beløp på 2 211 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)