

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

### Dato

24.01.2019

### Saksnummer

2018-03417

### Tjenesteytere

Reisegiganten AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering på Adriatica Rooms, Dubrovnik, Kroatia i perioden 28.07-2018 - 07.08.2018. Totalpris ca. kr.17.336.

Klager var ikke fornøyd med:

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

Ved ankomst var overraskelsen stor da klager ikke ble innkvartert på hotellet, men ble henvist til et bygg lenger ned i gaten som så lite hyggelig ut. Døren til dette bygget stod åpen hele døgnet. Håndtaket til rommet var løst og utslitt og det var ikke hotellpersonale i dette bygget. Klager følte seg utrygg.

Klager mener bildene på Reisegigantens hjemmesider ikke stemmer. Det var flekker på vegger og kondensstripene etter aircondition- anlegget var såpass store og synlige at rommet fremsto svært lite tiltalende. Sengetøyet var hullete. Det gikk ikke an å henge opp og feste dusjhodet og det var kun et forheng som lot vanne rennet utover hele badegulvet.

Klager tok kontakt med personalet på Hotel Adriatica samme kveld, men de hadde ikke ledige rom og klager fikk beskjed om å komme tilbake mandag 30.07.2018.

Klager tok kontakt med Solfaktor på mandagen etter at de hadde vært i kontakt med hotellet. Klager stiller seg undrende til at Reisegiganten ikke var tilgjengelig annet enn fra mandag til fredag mellom kl. 08:00 - 16:00.

Tirsdag kveld fikk klager svar tilbake og de fikk flytte fra Rooms Adriatica til Hotel Adriatica, men her fungerte ikke aircondition, Hotellet sendte en reparatør to ganger, før de fikk byttet rom igjen. Dusjkabinettet var ikke tilfredsstillende da det var rust og dørene til kabinettet var i ustand og lot seg ikke lukke, noe som førte til at det også på dette rommet ble svært vått på badegulvet.

Det var ikke hårføner på noen av rommene klager fikk tildelt, hverken på Rooms Adriatica eller på Hotel Adriatica.

I hotellets bar kunne de ikke betale med kort eller belaste rommet, kun kontant betaling ble godkjent.

Det ble opplyst at det var frokost i hotellets spisesal, på den andre siden av gaten, mellom kl. 07:00 og 10:00. Da klager kom ved 9-tiden, var det nesten ingen mat igjen, og et overvrig personale som nesten ryddet bort tallerkenene mens man spiste. Juicemaskinen fungerte ikke 8 av 10 ganger, og det var kun appelsinjuice når den endelig fungerte.

Da klager skulle sjekke ut ved hjemreisen, opplevde de at passene ble holdt tilbake inntil de hadde betalt tillegget for rommet de flyttet til, kr. 1.473. De har sendt sms til Reisegiganten om dette, uten å få svar tilbake.

Klager krever et prisavslag på kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager bestilte et rom på Adriatica Rooms. Reisegiganten har klassifisert Adriatica Rooms med 2 stjerner, noe som betyr veldig enkel standard i Kroatia. Rom i Adriatica Rooms ligger ikke i Hotel Adriaticas hovedbygning, men i et anneks og er den rimeligste romkategorien på dette hotellet.

Under informasjon om Adriatica Rooms fremgår følgende: "Viktig! Ingen resepsjon på hotellet. Innsjekking på Adriatic Hotel. \* \*\* Merk: Restaurant og bar på Adriatic Hotel."

Ved bestilling av 2-stjerners hotell må man regne med veldig enkel standard. Hotellet bærer preg av slitasje og er av eldre standard. Flekker og riper på veggene kommer av daglig bruk og slitasje. Hotellet kan ikke male rommene så ofte da de må holde åpent i sommersesongen, mens de på vinteren når hotellet er stengt, maler rommene og gjør nødvending vedlikehold i henhold til hotellets standard.

Klager kontaktet Reisegiganten 30. juli. Det stemmer at Reisegiganten har stengt i helgene, men kundene kan kontakte deres hotellagent direkte eller ringe nødtelefonen,

sende sms eller mail da Reisegiganten har vakter som jobber i helgene. Telefonnummer fremgår av reisedokumentet. Hotellagenten har åpent 24 timer i døgnet alle dager i uken. De snakker skandinavisk.

Reisegiganten undersøkte med hotellet om de kunne få noe refundert dersom klager valgte å sjekke ut. Det ville ikke hotellet gå med på fordi de mente at manglene ikke var store nok. Klager ønsket å bli flyttet til hovedbygningen.

Hotellpersonalet inspiserte klagers rom på Adriatica Rooms, men kunne ikke finne noen feil og mangler i henhold til standarden, bortsett fra at det manglet hårføner.

Reisegiganten har lagt ved bilde fra badet der man kan se at dusjhodet ikke henger på veggen. Det er også normalt at det blir mye vann på gulvet når dusjen kun har et dusjforheng.

Klager fikk flytte til hovedbygningen på Hotel Adriatica den 31.07.2018 mot tillegg i prisen fordi disse rommene var dyrere enn innkvartering på Rooms Adriatica som de hadde bestilt. Reisegiganten har notert seg at aircondition ikke fungerte som den skulle på rommet de flyttet til. Klager kontaktet hotellet om dette og de reparerte anlegget. Reisegiganten hørte ikke mer fra klager etter at det flyttet og antok at de var fornøyde.

Når det gjelder turistskatt, så opplyser Reisegiganten at det det tilkommer en turistskatt i bestillingsprosessen. Skatten på ca. 1 euro per natt betales direkte til hotellet.

Reisegiganten har gitt klager en kompensasjon på ca. 10 % av reisens pris, totalt kr. 1.733, noe de mener bør dekke manglende hårføner og kostnaden klager betalte for å flytte til hovedbygningen. Ifølge klager kostet flyttingen kr. 1.473.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

### **Nemnda bemerker**

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klageren bestilte reise og opphold på et to stjerners hotell ved navn Adriatica Rooms. Det er opplyst i prospektet at dette er rom som ikke ligger i hotellbygningen.

I bookingprosessen fremgår det at det må betales en turistskatt til hotellet. Opplysningen er plassert under rubrikken der reisens pris fremgår og før man bekrefter reservasjonen.

Det er videre klaget over at reisearrangøren holdt stengt i helgen da klageren forsøkte å komme i kontakt med dem. Arrangøren har på sin side vist til at det i reisedokumentet er opplyst følgende:

"Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og antall stjerner skal stemme best mulig. Om det likevel er noe du er misfornøyd med når det gjelder Adriatica Rooms, Dubrovnik, så må du først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe, så må dere ta kontakt med med Sunhotels på telefon +34 971 425588 eller Solfaktor +47 21095002 (08:00-16:00 mandag til fredag) slik at vi får mulighet til å løse problemet."

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren ikke har fått tilstrekkelig opplysning om hvem man skal rette klagen til og hvordan man skal gå frem.

Det er klaget over hotellstandarden, blant annet at dusjhodet ikke lot seg feste til veggen og at det fløt vann ut over gulvet når dusjen ble brukt.

Nemnda bemerker at det på et bilde i prospektet fremgår at dusjhodet med slange er kveilet rundt blandebatteriet. Det fremgår videre av bildet at det er et dusjkar og et forheng. Hvor mye av vannet som kommer utenfor dusjkaret vil være avhengig av hvordan man benytter dusjen, men nemnda legger til grunn at det er vanskelig ikke å søle slik dusjfasilitetene er tilrettelagt. Nemnda kan imidlertid etter omstendighetene ikke se at dette innebærer en mangel, hotellets gradering tatt i betraktning.

Klageren fikk - mot et tillegg i prisen - flytte over i hotellets hovedbygning. I det første rommet han fikk virket ikke aircondition-systemet. Det lot seg ikke reparere, slik at klageren ble flyttet til et annet rom hvor alt virket.

Arrangøren har som en goodwill gitt en kompensasjon på 10 % av reisens pris.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, finner at avslaget som arrangøren har gitt er passende. Det legges til grunn at det rommet klageren opprinnelig fikk var i samsvar med bestillingen. Det eneste som manglet var en hårføner. Klageren fikk mot et tillegg i prisen flytte til hovedbygningen. Arrangørens kompensasjon er tilstrekkelig til å dekke mellomlegget. Øvrige påberopte mangler, slik som rengjøring, hull i sengetøyet, lite mat til frokost etc. kan nemnda ikke se er tatt opp på stedet. Dette er en forutsetning for å kunne nå frem med et krav om erstatning eller prisavslag fordi arrangøren har en ubetinget rett til å utbedre mangler. Skal det kunne

skje må arrangøren eller hotellet bli informert om hvilke forhold man er misfornøyd med.

Mindretallet, forbrukerrepresentantene, mener at klager i dette tilfellet burde fått høyere prisavslag enn 10 %. Til tross for at klager bodde i et 2-stjerners hotell, kostet reisen kr. 17.336. Da burde man i det minste forvente at rommet skal være rent. Mindretallet legger videre vekt på at døra ikke kunne låses, med den utryggheten som følger med det. De måtte dessuten flytte flere ganger under oppholdet. Mindretallet mener derfor at et passende prisavslag kan settes til 25 %.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere kompensasjon/prisavslag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Linda Nordvold (Ving Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)