

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av hotellkostnaden pga. dårlig rengjøring og hotellstandard.

### Dato

19.02.2016

### Saksnummer

173/15P

### Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

### Saken gjelder:

Krav om refusjon av hotellkostnaden pga. dårlig rengjøring og hotellstandard.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to voksne og et spedbarn med innkvartering på Chaika Beach Resort, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 03.06.15 - 10.06.15.

Klager opplevde hotellet som 1 - 2 stjerners og ikke 4 stjerners. Det var skittent og sandete på gulvet, standarden var dårlig, de fikk barneseng uten madrass, det var lytt på rommet og klager slet med å sove. Når noen skrek i gangene, så var det som om de stod inne i klagers rom pga. en glippe på 2 cm under døren. Det var musikk hele dagen og natten. Gjester spydde i gangene, det ble slått med dører og skreket rett utenfor klagers dør. Heisen så ikke bra ut og den var det dessuten alltid noe galt med. Maten smakte ikke godt og klager har ikke spist ett eneste ordentlig måltid på hotellet. Klager benyttet seg ikke av all inclusive, bortsett fra litt brød til sønnen.

Det var ikke luftkondisjonering i det første rommet de fikk tildelt. Av hotellpersonalet fikk de beskjed om at det ikke varmt nok. Men etter at de kontaktet Solfaktor og hotellet fikk de flytte til et annet rom med luftkondisjonering, så hotellets informasjon kan ikke ha vært korrekt.

Ellers var rommet de flyttet til av den samme standarden som det første rommet. Det var ikke rengjort, det var lytt og heisen fungerte ikke. Av Solfaktors hotellagent SunHotels fikk klager tilbud om å betale ekstra for å flytte, men takket nei til dette.

Klager krever å få refundert hotellkostnaden, kr 160 per person per dag, totalt kr 2.300.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Solfaktor har i det vesentlige anført:

Solfaktor bemerker at klager kontaktet dem første gang via e-post den 04. juni. Solfaktor ba klager om å kontakte deres hotellagent direkte for å få raskest mulig hjelp. I en e-post

som Solfaktor sender til alle sine kunder en uke før avreise informerer de om følgende: «Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og klassifisering skal stemme best mulig. Hvis det likevel skulle bli noe dere er misfornøyd med når det gjelder Chaika Beach Resort, Sunny Beach, må dere først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe dere, må dere ta kontakt med deres hotellformidler SunHotels på telefon slik at vi får mulighet til å løse problemet.» Telefonnummer står på reisedokumentet.

Solfaktor ba hotellagenten om å ringe til klager så snart de hadde anledning.

Hotellagenten tilbød klager å flytte mot et gebyr på kr 1.700. Dette tilbudet valgte klager å ikke benytte seg av.

Når det gjelder andre gjester på hotellet så råder ikke Solfaktor over disse. Klager må kontakte hotellet og be resepsjonen kontakte de gjester som oppfører seg dårlig.

Hotellet hadde satt inn en babyseng/reiseseng. Denne typen seng har ofte en svært tynn madrass. Om det hadde vært et stort problem som ikke lot seg løse direkte med hotellet, så kunne klager kontaktet Solfaktor igjen, så ville de ha gitt klager penger til å kjøpe en reiseseng på stedet.

Klager var ikke fornøyd med renholdet og ble sjenert av støy fra andre gjester. Hotellet tilbød klager et nytt rom som de aksepterte.

En av hotellets heiser ble stengt pga. hærverk. Hotellet hadde satt opp skilt til andre heiser som kunne benyttes.

Solfaktor anser ikke at dette hotellet hadde vesentlige feil eller mangler som gjør at klager har rett på kompensasjon, avslag i pris eller hotellbytte uten kostnad.

Maten på hotellet falt ikke i smak hos klager. Hotellet tilbyr buffé med ulike retter å velge mellom. Solfaktor har ikke fått noen klager på maten på dette hotellet fra andre gjester.

Når det gjelder luftkondisjoneringen, så fikk klager byttet til et rom hvor luftkondisjoneringen fungerte etter at de hadde vært i kontakt med Solfaktor og resepsjonen.

Hotellet vasket også rommet da klager gjorde oppmerksom på dårlig renhold.

Etter den 05. juni hørte Solfaktor ikke noe mer fra kunden før etter hjemkomst.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

### **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.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter legger nemnda til grunn at reisen led av mangler. Klageren kontaktet både hotellet, Solfaktors hotellagent og Solfaktor i løpet av en ukes opphold. Kontakten resulterte i at familien fikk bytte rom fordi det første rommet ikke hadde fungerende aircondition. Nemnda har ikke fått tilsendt bildene det vises til, men de kommenteres av hotellet, som bekrefter at det ikke så bra ut der noen av bildene ble tatt, men som forklarer dette med at disse bildene må være tatt i områder der det kun skal være adgang for ansatte. Sand på gulvet i hotellrommet forklares med at gjestene selv må ha tatt dette med seg fra stranden. Det er imidlertid et faktum at det ble vasket på rommet etter klage. Det bekreftes videre fra hotellet side at det var bråk og slåssing, blant annet slik at heisen ble ødelagt fordi glass på innsiden ble knust. Hotellet mener å ha ordnet opp i dette ved å sette opp skilt om at heisen var ute av drift og gi anvisning om at det fantes to andre heiser. Når det gjelder maten er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om den. Nemnda har merket seg at arrangøren er av en oppfatning at klageren skulle ha brukt noe av ferien til å kjøpe barneseng.

Nemnda er enig med Solfaktor i at arrangøren ikke kan være ansvarlig for hvordan andre gjester oppfører seg, men som arrangør har man et ansvar for å opplyse reisende om det valgte hotellet passer for familier med barn. Etter klagerens beskrivelse og hotellets bekreftelse om bråk, slåssing og festing er det åpenbart for nemnda at dette ikke var noe familiehotell. Som arrangør kan man ikke fraskrive seg ansvar for alle forhold på destinasjonen.

Nemnda finner etter dette at reisen led av mangler. Klageren har betalt kr 6.760 for en ukes ferie. Nemnda finner at det bør gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 3.400.

### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 3.400.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.*