

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig frokost og service på hotellet.

Dato

28.11.2019

Saksnummer

2019-03468

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en leilighet med ett soverom, inkludert frokost, på Almera Park Apartments, Alanya, Tyrkia i perioden 28.07.2019 - 28.07.2019. Totalpris 26 701 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Hotell

Klager ble skuffet over hotellet da det så bedre ut på bildene enn i virkeligheten. Barna måtte sove på en sovesofa som var hard.

Klager var ikke tilfreds med frokosten, da pålegget hadde gått ut på dato og de måtte kjøpe pålegg i butikken for at barna skulle spise.

Andre gjester holdt av solsenger ved bassenget og hotellet tillot ikke at klager tok med seg håndklær fra rommet til bassengområdet.

Det var katter over alt som gjorde fra seg ved bassenget. Klager ga beskjed om dette til manageren på hotellet, men han trodde ikke på klager og mente det var barna som gjorde det og ikke kattene.

Resepsjonisten/manageren var ubehagelig da de skulle sjekke ut av hotellet. Han tok klagers bagasje og nektet å levere den ut før de hadde betalt for lakener med flekker fra barnas seng. Han mente flekkene ikke kunne vaskes vekk og at barna hadde forårsaket flekkene. Han kjeftet på klager mens barna hørte på. Klager måtte betale 96 tyrkiske lire

for å få bagasjen sin. Klager ba om å få låne en saks og klippet i stykker lakenene i og med at de hadde betalt for de.

Busstransporten fra hotellet til flyplassen tok en time lenger enn forventet, og klager fikk dårlig tid på flyplassen.

Klager har fremsatt krav om refusjon for frokost og lakenene som de måtte betale for.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten har anført at klager ikke tok kontakt i løpet av oppholdet og informerte om at de ble sjenerte av katter og at de syntes frokosten var dårlig.

Reisegiganten har hatt cirka 70 bestillinger på dette hotellet i 2019 og det er første gang de mottar klage på katter og frokosten. Dersom katter gjør fra seg på hotellets område, blir dette fjernet så fort det blir oppdaget av hotellets ansatte. Klager tok ikke kontakt med Reisegiganten da de befant seg på hotellet og de fikk ikke undersøkt muligheten til å flytte de til et annet hotell. Reisegiganten er tilgjengelig syv dager i uken. Selv om klager hadde blitt flyttet, kan Reisegiganten ikke garantere at hotellene er helt uten katter da de lett finner veien inn til et hotellområde.

Hotellet krevde gebyr for flekker på lakenene som de mente ikke var mulig å vaske vekk. I og med at klager klippet i stykker lakenene slik at de ikke kan benyttes igjen, har Reisegiganten valgt å ikke refundere gebyret. Dersom de ikke hadde ødelagt lakenene, ville Reisegiganten ha refundert gebyret og fakturert hotellet.

Det er vanlig med sovesofa i leiligheter med ett soverom, noe som betyr at det er sengeplass til to i soverommet og sovesofa i oppholdsrommet. Hotellet har ingen håndkleservice ved bassenget. Det er ikke tillatt å benytte håndklærne fra rommet ved bassenget eller på stranden. Reisegiganten anfører at det er mange hotell som ikke tilbyr håndkleservice

Hotellet tillater ikke at gjestene reserverer solsenger og har hengt opp informasjon om dette i fellesarealene. Likevel er det dessverre enkelte gjester som holder av solsenger.

Hotellet holder trestjerners standard, og frokosten er enkel. Reisegiganten anfører at bildene de har av hotellet stemmer overens med virkeligheten og at de har mange bilder av ulike romkategorier.

Reisegiganten kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerkjer

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om refusjon av frokost og 96 tyrkisk lire knyttet til ødelagte laken. Klagen er begrunnet i flere forhold blant annet skuffelse over hotellet i forhold til bildene på arrangørens nettside, frokost av dårlig kvalitet, hard sovesofa for barna, solsenger som var tatt av andre gjester, katter som gjorde fra seg ved bassenget og lengre busstransport enn forventet til flyplassen.

Hotellet krevde gebyr på 96 tyrkisk lire som ligger på rundt 175 kroner grunnet at det var flekker på lakenene fra klagers barn, som hotellet ikke fikk fjernet. Klager valgte å klippe i stykker lakenene og må da naturlig nok betale gebyret selv. Det er ikke grunnlag i avtalen for å kreve dette erstattet av arrangøren.

Det aktuelle hotellet er trestjerners standard og har enkel frokost. Hotellet bestrider at de har servert pålegg utgått på dato, og forholdet er uansett av en slik art at det under enhver omstendighet ikke utgjør en mangel.

Det samme gjelder forholdet vedrørende katter ved bassenget, manglende håndkleservice og at andre gjester tar solsenger. Klager er på forhånd informert om sovesofa som seng nr. 2. Det at busstransporten tok en time lengre er også innenfor hva som må tolereres. Etter en samlet vurdering av samtlige forhold finner Nemnda at ingen av de nevnte forhold er av en slik art at de gir grunnlag for prisavslag verken isolert eller samlet sett.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)