

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om minimum 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

234/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om minimum 50 % prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager viser til gjentatte samtaler med Ving pr. telefon og Vings personalet på reisemålet under oppholdet. De reiste sammen med en annen familie og var et reisefølge på totalt 10 personer som skulle bo på Side SU Apart Hotel.

De tok opp at det ikke fantes kleshengere, og at rommet var dårlig vasket ved ankomst. Videre at det rant dårlig ned i sluket under dusjing, noe som medførte at hele baderomsgulvet ble fylt med vann. Det var også et tilfelle der døren til badet gikk i vranglås. Et annet problem var at det luktet utrolig ekkelt av klærne i garderobeskapet. Det viste seg at hele garderobeskapet var fullt av mugg. Det var store forekomster av mugg over alt på rommet. Vings guide tok bilder av problemene. Problemene ble tatt opp med hotellets to svenske jenter, og senere med hotellets manager. Han presiserte gjentatte ganger at disse problemene skulle hotellet løse og at klager ikke skulle ta kontakt med Ving fordi hotellet skulle gjøre dette umiddelbart.

Den 12. juli fikk de bytte rom på grunn av mugg. Den 15. juli oppdaget klager mugg også på dette rommet ved siden av sengen. Klager har med andre ord bodd på rom med mugg under hele oppholdet.

Klager poengterte gjentatte ganger ovenfor Ving at de måtte ta bilder av rommene. De fikk da tilbakemelding fra Ving at de hadde bilder av alle rom og at saken var under behandling.

Etter gjentatte samtaler og møter med Ving viste det seg at de ikke hadde bilder likevel, men hotellet skulle ha tatt noen bilder. Hotellets ledelse og deres to svensktalende medarbeidere fortalte at hotellet hadde store problemer med mugg i de tre underste etasjene. Etter samtale med andre hotellgjester viste det seg at det var andre som også hadde problemer med mugg på rommene. Hver gang de byttet rom ble det vasket, malt og silikonert for å skjule muggproblemene.

I tillegg var det støy på grunn av byggeaktivitet ved hotellet. Rommene i nederste etasje ved bassenget var ikke ferdigstilt, her var det byggeaktivitet hele første uken. Videre var det boring i betongvegger som de ble vekket til gjentatte ganger.

Bygging av trapp ved bassenget, skjæring, sliping og sveising over flere dager.

Klager har fått ferien spolert som følge av problemene beskrevet over. Klager krever et prisavslag på minimum 50% av reisen tilbakebetalt.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager reiste sammen med en annen familie som også har sendt klage til nemnda.

I følge Vings registreringer på reisemålet, har klager ikke kontaktet Ving der.

Dette kan bero på at de har fulgt med den andre familien og kontakten de hadde med Ving på reisemålet under oppholdets siste uke.

Side SU Apart Hotel oppnår et godt resultat, med karakteren 4,6 av 5,0 som høyeste skår, i spørreundersøkelsene som Vings gjester har svart på under sesongen. Ving har i sommer hatt ca. 2.000 gjester boende på hotellet. Det er utover de to aktuelle sakene for dette reisefølget registrert et par andre saker tidligere på sesongen som omhandler fuktskade. Ving stiller seg derfor uforstående til at hotellet skal ha store utfordringer med fuktskader i mange av rommene på hotellet, med en kapasitet på 92 rom.

Det er beklagelig at klager ventet en uke med å kontakte Vings representanter og ikke tok kontakt med det samme, slik de oppfordrer til. Ving viser til teksten på billetten:

«ER DET NOE DU IKKE ER TILFREDS MED PÅ REISEMÅLET

Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet.»

Det er enklere for Vings representanter å finne en rask og god løsning om de blir kontaktet tidlig. Det ble raskt ordnet med bytte av rom etter at klager og det andre reisefølget tok kontakt med Ving den siste uken av oppholdet.

Deler av hotellet er nytt og det har gjenstått noe arbeider den første uken av oppholdet.

Ved at dette pågikk under tiden før de hadde kontakt med Ving, har Ving ikke fått muligheten til å følge opp dette. Ving har ikke registrert andre tilbakemeldinger om arbeidet.

Ving har i anledning saken gitt en kompensasjon på kr 3.000 og finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag.

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.

Nemnda legger til grunn at det var problemer med sluket på badet i det første rommet klageren fikk tildelt og at det klageren ikke var fornøyd med renholdet.

Det anføres blant annet at skitne håndklær ble brettet sammen og utgitt for å være rene håndklær. Hotellet hadde videre problemer med muggsopp i flere av rommene. Klageren var en del av et større reisefølge, og alle hadde de samme problemene. Klageren opplyser at det luktet ekkelt av klær som hang i garderobeskapet.

Det forsøkte de å løse ved å ha døren til skapet åpen. Etter ca. en uke begynte de å flytte klærne ut av skapet. Da oppdaget de at skapet var fullt av mugg. De fant også forekomster av mugg andre steder på rommet. Klageren hevder at en av hotellets svenske ansatte, Carolina, tok bilder som dokumentasjon. Bildene er imidlertid ikke sendt videre til Ving. De hotellansatte presiserte gjentatte ganger at problemet skulle løses av hotellet, og ikke tas opp med Ving. De hevdet å ha daglige møter med Ving om problemene. Den 12. juli fikk klageren bytte rom. Den 15. juli oppdaget hun mugg også på det nye rommet. Det er henvist til bilder som ikke er vedlagt nemndas saksdokumenter.

Klageren anfører videre at de også har hatt tilnærmet daglig kontakt med Vings representanter. Av de loggene som er vedlagt kan nemnda ikke se at det fremgår at det har vært kontakt om rommene 1505 og 1507.

Det fremgår imidlertid at venner i samme reisefølge, som bodde i naborommet og andre nærliggende rom, hadde problemer med mugg.

Klageren og arrangørens representant bekrefter at det har vært hotellansatte inne på flere rom og sprayet silikon over muggflekker.

Klageren har også tatt opp at det foregikk byggarbeider som var svært forstyrrende. Dette filmet de. Filmen er heller ikke vedlagt klagen.

Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 3.000, men mener prinsipielt at de ikke er ansvarlig for feil og mangler som ikke ble tatt opp med de stedlige representantene.

I dette tilfellet er første registrerte klage mottatt 24. juli 2014, en uke etter avsluttet opphold.

Nemnda er enig i at arrangørens representanter skal kontaktes så snart man har noe å klage over. Klageren fikk, uten å blande inn Vings representanter, bytte rom etter å ha klaget til hotellet. Problemet var imidlertid, i følge klageren, at også det nye rommet hadde muggproblemer.

I en annen tilsvarende sak (Sak 219/14P) anbefalte nemnda at det ble gitt et prisavslag tilsvarende 35% av reisens pris. Det ble også i det tilfellet påpekt at det skulle ha vært fremsatt klage tidligere til den stedlige representanten, men nemnda antok at det ikke ville ha gjort særlig forskjell, idet blant annet byggearbeidene neppe hadde blitt stoppet fordi om det ble fremsatt klage fra gjester over støy.

Nemnda antok at hotellets hovedprioritet var å få hotellet ferdigstilt. Nemnda finner det imidlertid vanskelig, helt uten noen form for dokumentasjon, å legge til grunn at begge rommene klageren bodde på hadde problemer med mugg

Nemnda legger dog etter bevisførselen til grunn at det produktet som ble levert led av mangler, blant annet med støy, dårlig bygde sluk og dårlig renhold.

Spørsmålet er hvilket prisavslag manglene bør føre til. I saken det ble vist til ovenfor ble det gitt et prisavslag på 35 %. Der var imidlertid muggproblemene, som nevnt, bedre dokumentert. Når man fremsetter en klage er man selv forpliktet til å fremlegge nødvendig dokumentasjon på de forholdene man påberoper seg.

Det er etter nemndas syn ikke gjort i denne saken. Etter en samlet vurdering finner nemnda at et prisavslag på 20 % av reisens pris er passende i dette tilfellet.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr 4.600.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.