

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon for dårlig hotellstandard på hotell Los Alisios i Los Christianos, Tenerife.

Dato

..

Saksnummer

53/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon for dårlig hotellstandard på hotell Los Alisios i Los Christianos, Tenerife.

Klager har i det vesentlige anført:

Hotell Los Alisios, som klager hadde bestilt, står oppført med tre stjerner pluss, men holder etter klagers mening ikke til mer enn to stjerner. Hotellet er bygget ti 1985 og ingenting er gjort siden dette. Hotellet er meget nedslitt. Ødelagte gulvfliser på kjøkkenet, kun én plate på komfyren, løse deler ved bruk av dusj og toalett og støy fra gaten og andre leiligheter. Lang og kronglete adkomst til leiligheten for klager som har proteseskulder. I tillegg ble det først montert lys over klagers seng etter fire dager. TV'n var ødelagt og heisen virket ikke.

Klager krever en kompensasjon for disse manglene som ødela ferien for henne.

Ving har i det vesentlige anført:

Los Alisios er et enkelt leilighetshotell med hyggelig atmosfære og mange stamgjester. Hotellet er bygget i 1986 og ble senest renoveret i 2007.

Hotellet har en bra beliggenhet i Los Christianos og har mange fasiliteter.

Ving vurderer hotellet til 3+ hvilket betyr mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud. Vings klassifisering er ikke alltid lik den offisielle.

Hotellet er gammelt og noe slitt, men scorer høyt i Vings kundeundersøkelser med 4,1 poeng av 5 mulige.

Det kan på grunn av byggeteknisk standard være noe lytt mellom rommene/leilighetene. Nivåforskjeller og lokal trafikkstøy står beskrevet i hotellbeskrivelsen.

Hotellet foretar jevnlig vedlikehold når problemer rapporteres. Ving oppfordrer sine gjester til å kontakte dem snarest dersom det oppstår problemer eller mangler slik at de får muligheten

til å løse problemet. Klager kontaktet Ving den 24. desember for råd i forbindelse med sykdom. En av Vings reiseledere møtte også gjesten i resepsjonen en dag, men oppfattet ikke at gjesten hadde kommet for å fremlegge en klage. Det er synd at Ving ikke fikk mulighet til å rette opp i nevnte feil og mangler på plass.

Ving mener hotellet oppfyller kravene til kategori 3 vinger + og finner ikke grunnlag for å utbetale kompensasjon i denne saken.

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.

Nemnda legger etter beskrivelsen av hotellet til grunn at det hadde en enkel standard. Dette fremgår av arrangørens katalog, hvor det er opplyst at det er enkelt innredede leiligheter med litt slitt møblement. Det fremgår også at det er beliggende i utkanten av et turistområde, og at beliggenheten kan medføre lokaltrafikk som kan være forstyrrende. Det er videre opplyst at det kan være lytt mellom rommene.

Det er trapper og nivåforskjeller og kupert terreng. At det var klassifisert som et 3+ stjernes hotell kommer etter arrangørens opplysninger av at det har en del fasiliteter og servicetilbud og at det scorer høyt i Vings kundeundersøkelser.

Nemnda tar dette til etterretning.

Nemnda er enig med klageren i at leilighetene skal ha utstyr som fungerer og at det ikke skal være løse fliser etc. på gulvet. Spørsmålet er imidlertid om klageren tok dette opp med guidene på en slik måte at arrangøren ble gitt anledning til å utbedre manglene. Slik nemnda leser klagen, fremgår det ikke eksplisitt at det ble klaget over forholdene til arrangørens stedlige representant. Den eneste direkte kontakten skjedde så vidt nemnda kan se via SMS, og den gjaldt helsespørsmål.

Etter dette kan nemnda ikke se at arrangøren ble kontaktet om manglene som nå påberopes. Arrangøren ble følgelig heller ikke gitt anledning til å utbedre manglene. Klageren kan etter dette ikke gis medhold i sitt krav om prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.