

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig service og renhold på hotellet.

Dato

19.06.2017

Saksnummer

2017-00602

Tjenesteytere

Vitalreiser AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen er sendt inn på vegne av seks personer med innkvartering på Hotel Aktea, Ayia Napa, Kypros, i perioden 17.12.2016 - 02.01.2017. Reisens totale pris var kr. 20.870.

Julefeiringen ble en skuffelse. Klager hadde på forhånd bestilt julebord og fått beskjed om at det ikke kostet noe ekstra, kun for drinkene. Men sent på kvelden lille julaften fikk de beskjed om at julebordet ville koste 32 euro ekstra per person. Hovmesteren viste til at det var en glipp fra Vitaltour da klager ikke var blitt informert om dette. Klager ble irritert og avbestilt bordet til julaften og nyttårsaften. Hovmesteren kom da med tilbud om at han skulle pynte et julebord til klager i baren. Da de ankom baren til avtalt tid, var bordet ikke dekket som avtalt. Klager fikk en meny, men selv om ikke alle bestilte det samme, fikk de likevel den samme retten.

På nyttårsaften tilbød Vitaltours representant å betale for middagen pga. det mislykkede måltidet på julaften. Klager betalte kun for drinkene og takket for dette.

Klager ble skuffet over renholdet og servicen. Gulvene ble ikke vasket på en uke og toalettpapir som skulle kastes i en søppeldunk ble også liggende i en uke. Det ble ikke skiftet håndklær. Klager hadde fått beskjed om at søppeldunken skulle tømmes hver dag. Klager fikk maulignende dyr i leiligheten og stiller spørsmål til om dette kan ha med det dårlige renholdet å gjøre. Det ble sprayet i leiligheten et par ganger etter at klager kontaktet personalet i resepsjonen. Sengetøyet ble ikke byttet i løpet av de 2 ukene. Klager tok det dårlige vedlikeholdet og vasking av leilighetene opp med Vitaltours representant og det ble noe bedre.

Klagebrevet ble levert til Vitaltour, men klager har ikke mottatt noen skriftlig tilbakemelding.

To av reise følget på seks personer skrev en ny reklamasjon 9. mai 2017 hvor de viser til brevet som ble levert hos Vitaltour. De stiller seg uforstående til at Vitaltour oppfattet besøket som et "kosebesøk" og hvorfor Vitaltour ønsket å sende brevet til hovedkontoret i Sverige hvis de ikke oppfattet dette som en "reklamasjon". Hadde de vært klar over det, ville de ha sendt brevet per post.

Klager krever kompensasjon for ødelagt ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ønsket et møte for å gi tilbakemelding på oppholdet på Hotell Aktea, Kypros i jule- og nyttårshelgen. Møtet ble avholdt 18.01.2017.

Det ble overlevert et brev og det ble presisert at Vitalreiser ikke måtte ta dette som kritikk, da kritikken gikk mot hotellet alene og opplevelser av å bli nedprioritert som gjester der.

På direkte spørsmål om dette skulle behandles som en reklamasjon, var svaret nei. Klager ønsket å formidle mangelen på service fra hotellet til Vitalreiser, og de ønsket å advare Vitalreiser mot å tegne videre kontrakt med hotellet da de reagerte på hotellets manglende imøtekommenhet og service.

Vitalreisers vanlige praksis er å behandle reklamasjoner fortløpende med skriftlige tilbakemeldinger innen de frister som foreligger. Da reisefølgets budskap ble utførlig behandlet i møtet på kontoret i Os 18.01.2017 og Vitalreiser beklaget at hotellets service ikke ble som forventet, ble det ikke gjort noe mer fra Vitalreisers side, annet enn å ønske reisefølget velkommen tilbake ved en senere anledning.

Klager uttrykte stor tilfredshet med den hjelp og støtte de fikk fra Vitalreisers reiseledere under oppholdet, og flere i reisefølget har allerede bestilt nye reiser.

Vitalreiser mener klager ble kompensert på reisemålet for julemiddagen som ikke svarte til forventningene, ved at Vitalreiser sin representant betalte for deres nyttårsmiddag. Klager fikk også bytte sin nyttårsmiddag til lunsj på hotellet, i følge klager. De mistet dermed ingen forhåndsbetalte måltider på hotellet. Da klager tok opp renhold med vår representant, ble dette bedret.

Turarrangør har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler (vilkår punkt 8.2 Mangler etter avreise). Denne rett forutsetter at turarrangør gjøres kjent med problemene på reisemålet så fort de oppstår, og får mulighet til å avhjelpe eventuelle feil eller mangler innen rimelig tid, ellers mister kunden rett til prisavslag i ettertid. I tillegg har Vitalreiser beklaget på vegne av hotellet, for at deler av oppholdet ikke svarte til forventningene.

Vitalreiser kan ikke imøtekomme krav om kompensasjon i brev datert 9. mai. Klager hadde opprinnelig ingen krav, hverken i sitt brev datert 17. januar eller på møtet med daglig leder i Vitalreiser 18. januar, og saken ble dermed ansett som avsluttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Vitaltour AS.

Nemnda bemerker

I Avtale mellom Forbrukerrådet, Norsk ReiselivsForum og øvrige medlemmer av Reisegarantifondet om klagenemnd for pakkereiser inngått 4. desember 2007 er det gitt regler om saksbehandlingen, herunder om klagefrist. Det er denne avtalen som gjelder i dette tilfellet.

I avtalen av 4. desember 2007 er det i punkt 6 gitt regler om saksbehandlingen. Klageren må for det første ha reklamert overfor den angjeldende arrangør uten at tvisten er løst i minnelighet. Nemnda legger til grunn at det er gjort i dette tilfelle. Arrangørens beskrivelse av et kosemøte samsvarer ikke med klagerens oppfatning. Klageren anfører at de møtte opp fordi de ville fremsette en klage. Nemnda legger dette til grunn.

Forøvrig fremgår det av punkt 6 - Klagefrist:

"Klager som skal behandles i nemnda må sendes inn senest fire uker etter at klageren har mottatt endelig svar på sin skriftlige reklamasjon til selskapet. Fristen løper bare dersom svaret gir uttrykk for å være endelig, og dessuten gir skriftlig orientering om adgangen til og fristen for å bringe saken inn for Reklamasjonsnemnda for pakkereiser. Mangler slik skriftlig orientering, må klager likevel ha sendt saken til nemnda innen 6 måneder etter den dag han mottok siste brev fra selskapet. Klagen skal likevel behandles såfremt det foreligger særlige grunner".

I denne saken er klagerne ikke blitt orientert om sine rettigheter i forbindelse med klage. Klagen er fremsatt innen seks- månedersfristen som er referert ovenfor og tas derfor under behandling.

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.

Det fremgår av klagen at det ble fremsatt klage både over hva som var inkludert i pakkereisen og over dårlig renhold. Klagen til stedlig representant førte etter klagerens syn til noe bedre renhold, selv om det ikke ble tilfredsstillende. Det ble blant annet, i følge klageren, ikke ble skiftet på sengene under oppholdet. Insekter ble det sprayet mot et par ganger under oppholdet. Dette er den vanlige måten å angripe et slikt problem på. Om insektene i dette tilfellet skyldes dårlig renhold generelt er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om.

Klagerne hadde betalt for halvpensjon, men fikk i utgangspunktet verken lunsj eller middag på julaften fordi hotellet krevde tilleggsbetaling for julebord. Saken ble til slutt løst ved at klagerne fikk spise en tallerken med mat de ikke selv valgte ved et bord i baren uten duk. De fikk dekket utgiftene til middag på nyttårsaften av Vitalreiser.

Nemnda finner at reisen led av mangler. Det legges til grunn at renholdet var for dårlig, og at det ikke holdt vanlig standard selv etter klage. Det vises til klagerens beskrivelse. Når det gjelder matserveringen finner nemnda at det klart burde ha fremgått av turbeskrivelsen at hovedmåltidene på reisen, jule- og nyttårsmiddagen, ikke var inkludert i turens pris.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klagerne har krav på et prisavslag, og anbefaler at dette settes til 25% av reisens pris, avrundet til kr. 5.200 for to personer.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne gis et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 5.200 for to personer.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)