

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy, dårlige senger og et reisemål som ikke var som forventet.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-03491

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotel Vistamar by Pierre & Vacances, Porto Colom, Mallorca i perioden 03.08.2019 - 10.08.2019. Totalpris 13 732 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell
- Beliggenhet

På Hotel Vistamar by Pierre & Vacances var det bråk fra musikk på morgenen, dårlige senger og lite komfortabelt, det rant vann fra taket, minibaren var skitten og det var nesten helt folketomt og dødt i området. Det var kun et fåtall av restauranter og de hadde liten kapasitet slik at klager ikke kunne velge hva eller hvor de ønsket å spise.

Etter tre dager flyttet klager til et annet hotell.

Klager mener at nesten 70 % av det som fremgikk av hotellteksten ikke stemte i forhold til hotellbeskrivelsen og området rundt hotellet.

Klagers krav: Refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisegiganten anfører at deres hotellagent på Mallorca har gitt følgende beskrivelse av Porto Colom: "Kindly note that this place has many restaurants and bars which opens during the summer season, there is some of them which still open in the winter but less than the summer".

På Reisegigantens hjemmeside er byen beskrevet som en liten fiskelandsby, stille og rolig. I hotellbeskrivelsen fremgår det at det likevel er mange restauranter, barer, kafeer og butikker i Porto Colom. Byen har ingen nattklubber eller større barer. Porto Colom er ingen "festby" og det meste går stille og rolig for seg.

Reisegiganten anfører at kunden først klaget på støy etter hjemkomst. Dette ble ikke påpekt i løpet av ferien. De klaget heller ikke på vann som rant fra taket i et av hotellets fellesområder.

Reisegiganten anser det ikke som en mangel at klager syntes sengene var vonde å ligge i. Alle har ulike preferanser på hvordan sengene skal være. Noen liker de harde og noen liker de myke.

Klager informerte Reisegiganten om kjøleskapet på rommet og ba klager kontakte hotellpersonalet slik at det kunne bli vasket. Klager ga også beskjed om at de syntes aircondition fungerte dårlig på rommet. Klager syntes ikke det ble kaldt nok. Reisegiganten ba dem kontakte resepsjonen slik at hotellet kunne få mulighet til å undersøke om noe var galt. Hotellet var fullbooket og klager fikk ikke bytte rom. Reisegiganten hørte ikke noe mer fra klager vedrørende kjøleskapet og aircondition, så de gikk ut fra at dette ble rettet opp i av hotellet.

Klager skriver at de ble lovet innendørs basseng, noe reisearrangøren ikke har reklamert for på dette hotellet. Hotellet har derimot en "relax" avdeling med innendørs basseng.

Reisegiganten har oppgitt feil avstand til strand. Nærmeste strand er Cala Marcal Beach som ligger 1.2 km fra hotellet. Ifølge hotellets hjemmeside er det 800 meter. For feilen med avstanden på 400 meter har Reisegiganten refundert 700 kroner. For manglende tennisbane har klager fått refundert 1 000 kroner selv om tennisbanen ikke ble nevnt da de kontaktet Reisegiganten under oppholdet. Beløpet er refundert som en "goodwill".

Reisegiganten kan ikke se at det var grunnlag for å flytte klager kostnadsfritt til en annen by.

Bildene klager har lagt ved saken har ikke blitt forelagt Reisegiganten før de fikk saken tilsendt fra Pakkereisenemnda.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten AS.

Nemnda bemerkar

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. 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 kan ikke høres med at de ønsket å bo i en by med mer tilbud. Basert på beskrivelsen av byen fremkommer det at det er en stille og rolig fiskelandsby som man kan slippe av i. Nemnda mener her at klager har fått det som er bestilt.

Klager har videre gjort gjeldende at de ble vekket av musikk. Etter nemndas vurdering kan heller ikke dette være et forhold som kan føre frem. Det samme vil gjelde fukt i tak/vannlekkasje i fellesområde. Forholdet kan etter sin art ikke utgjøre en mangel.

Klager kan heller ikke høres med vonde senger, da preferansen her er subjektiv og dette er forventbart når man bor på hotell hvis man ikke i særlig grad har et spesifikt behov som kommuniseres ved bestilling.

Når det gjelder manglende rengjøring av minibaren og dårlig aircondition tok klager dette opp allerede på reisen. Det fremstår som uklart for nemnda hvorvidt dette ble avhjulpet under oppholdet, men forholdet er av en slik art at særlig dårlig aircondition anlegg utgjør et avvik fra avtalen.

Tjenesteyter har erkjent at det var oppgitt feil avstand til strand med 400 meter. Nærmeste strand er Cala Marcal Beach som ligger 1.2 km fra hotellet og ikke 800 meter slik det fremkom av hotellets hjemmeside. Tjenesteyter har også akseptert godtgjørelse for lavere kvalitet på tennisbanen. Tjenesteyter har refundert 1 700 kroner til klager. Nemnda anbefaler at tjenesteyter utbetaler ytterligere 1 200 kroner for mangler ved aircondition anlegget og manglende rengjøring av minibaren.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Camilla Dragvoll (Ticket)

