

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet tidspunktet for rengjøring.

Dato

15.11.2018

Saksnummer

2018-02756

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for fem personer med innkvartering på Hotel Altana, Parga i perioden 25.06.2018 - 09.07.2018. Totalpris kr. 71.390.

Klagers ferie ble delvis amputert av at de ble vekket av renholder kl. 08.00 da de begynte å spyle trapper og inngangsparti til klagers to rom. Dette ble gjentatt åtte av de ti første dagene i ferien. Rengjøringen av selve rommet startet kl. 09.30 selv om de var midt i frokosten. Saken ble tatt opp med Ving på reisemålet. Tilbakemeldingen de etter hvert fikk var at fellesområdene skulle være vasket og klare når folk stod opp. Dette hadde ikke hadde noe med fellesområdene å gjøre da klagers rom lå på baksiden av hotellet og trappen kun ledet til klagers rom. Først 5. juli ble spylingen utsatt en time, så da fikk de sove en time lenger.

Klager krever et prisavslag på totalt kr. 10.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Altana i Parga er et lite familiedrevet hotell som er meget godt likt og har mange returnerende gjester. Hotellet scorer høyt i Vings kundeundersøkelse med 4,4 poeng av 5 mulige, basert på 137 svar.

Altana har et lite, men populært bassengområde. Fellesområdene brukes daglig av hotellets gjester. Det er viktig for hoteleier at det er rent og pent på området når en ny dag starter. Derfor ser han til at bassengområde og trapper rengjøres før de fleste står opp. Dette setter gjestene pris på. Hotellet har kun åtte leiligheter. Som bildene i hotellpresentasjonen viser ligger rommene tett på bassengområdet. Støy fra basseng, renhold og andre gjester må regnes med på et så lite område.

Klager ankom hotellet den 25.06.2018. De hadde to rom. De kontaktet Ving første gangen den 26.06.2018 vedrørende en ødelagt dør. Dette ble ordnet samme dag.

Neste kontakt ble opprettet den 03.07.2018 – 8 dager inn i ferien. Henvendelsen omhandlet forstyrrelser fra renhold av fellesarealer.

Vings representanter kontaktet hotelleier som forklarte at området må være rent i tid til at gjestene står opp og begynner å bruke bassenget. Det ble foreslått å prøve å starte i den andre enden for å la denne familien slippe rengjøring utenfor døren så tidlig.

Henvendelsen ble fulgt opp neste dag, det var fortsatt ikke bra. Hotelleier ble oppgitt, men ville prøve å gjøre det bedre for gjestene.

Den 05.07.2018 skrev klager i e-post til Ving at nå var det bedre i forhold til tidene. Imidlertid ble det nå klagd på at rengjøringspersonalet vekket dem tidlig for å rengjøre rommet.

Små hotell som dette (8 rom) har ofte ikke eget renholdspersonale. De som rengjør har ofte flere små hoteller de rengjør i løpet av dagen. Noen steder må de starte tidligere for å rekke oppgavene i løpet av dagen. Ving er av den oppfatningen at det ikke er noen problemer å si pent nei, eller henge ut skilt på døren om man ikke ønsker renhold kl. 09.30. Dette bekreftes av en annen gjest som har skrevet om det under Gjesteanmeldelser på ving.no (hotellbeskrivelsen).

Ving har hatt dette hotellet i mange år og har ikke opplevd dette problemet tidligere. Ving kan ikke se at det skulle være en mangel som gir rett til kompensasjon – allikevel har de i dette tilfelle tilbudt en liten sum på reisemålet, kr. 750 til konto eller et Ving-gavekort på kr. 1.250 som et plaster på såret.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Nemnda legger etter det som er opplyst til grunn at klageren tok saken opp muntlig med stedlig representant flere ganger, også før 3. juli, som er første dato med skriftlig dokumentasjon.

Nemnda har funnet saken vanskelig. Når man bor på et lite hotell med kun åtte rom vil aktivitet som spyling av bassengområde, trappevask etc. nødvendigvis måtte høres. Det er også viktig at slike ting skjer før områdene tas i bruk om morgenen, for våte trapper og vått bassengområde utgjør en fare. Nemnda har behandlet saker hvor gjester har falt og skadet seg nettopp på grunn våte, glatte flater i forbindelse med renhold.

På den annen side er ferien et tidspunkt hvor man kan sove litt lenger om morgenen enn ellers i året. Nemnda har forståelse for at det var kjedelig for familien at renholderen begynte med romvask midt under frokosten og at hun i enkelte tilfeller ryddet bort maten mens man ennå satt ute og spiste.

Etter nemndas syn innebærer dette en mangel. Det gir liten feriefølelse å måtte avslutte frokosten eller forlate rommet om morgenen midt i frokosten fordi rommet skulle vaskes. Etter det som er opplyst fantes det ikke noe skilt man kunne henge på døren for å be renholderen om å komme tilbake noe senere.

Når det gjelder erstatningens størrelse har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering, at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 7.000.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, synes at avslaget er for høyt, og finner at 5% er tilstrekkelig.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 7.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)