

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved all inclusive tilbudet og rengjøring på hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

241/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved all inclusive tilbudet og rengjøring på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie skulle bo på hotell Compostela Beach og hadde bestilt all inclusive den første uken av ferien. Dette var en begredelig affære. Kald mat og til tider ikke all inclusive. Gårsdagens middag havnet stadig på lunsjbordet dagen etterpå. Buffeten var nesten lik hver dag. De hadde tilgang til oppgitte tider, men fikk for eksempel ikke fri tilgang til drikke, dette ble avsluttet etter tre dager i det tappetårn/brusmaskiner ble fjernet for selvforsyning. De måtte da stille seg i barkøen og vente på tur.

De hadde et hav av kakerlakker i leiligheten hver kveld og ga beskjed til både resepsjonen og Ving. Det ble lagt ut gift og de fikk spray til bekjempelse selv. Klager var ikke alene om problemet med kakerlakker og etter hvert var det flere som snakket om det på hotellet. Klager stiller spørsmål om hvordan dette kan forekomme på et hotell med høy standard.

I løpet av to uker så ikke klager at bassengområdet ble spylt skikkelig en eneste gang. Dette til tross for at det ble sølt/rotet en del der. Det var skitt i og rundt bassenget og ikke særlig appetittlig. Klager meldte fra om forholdene og klaget på stedet til Vings representanter samt til hotellets resepsjon. Klager viser til bilder.

Klager krever prisavslag for manglene.

Ving har i det vesentlige anført:

Hotell Compostela Beach er et populært hotell med fin beliggenhet og har mange fasiliteter. Ving vurderer hotellet til kategori 4, hvilket betyr - bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet. Compostela Beach scorer høyt i Vings kundeundersøkelse med 4,2 poeng av 5 mulige, basert på 147456 svar.

Hotellet tilbyr all inclusive mot betaling for hele eller deler av oppholdet. Ving har fem guider som arbeider på hotellet med aktiviteter hver dag som spiser den samme maten som deres

gjester. Ving har i løpet av sommeren mottatt få klager vedrørende maten på hotellet og Vings eget personale mener at maten er god og variert.

Dersom en gjest er misfornøyd med maten er det derfor mulig å avbestille på plass og få ubenyttede dager refundert. Ving har ikke registrert at klager skal ha vært i kontakt med dem vedrørende misnøye med maten på hotellet. Klager oppgir imidlertid at de meldte i fra om dette den 22. juli. Klager hadde all inclusive fra den 15. juli til og med den 22. juli. Klager har altså benyttet tilbudet i en uke, til tross for misnøye. Det utloves ikke at drikke skal serveres i dispensere. Uansett tas det forbehold endringer og hotellet kan uten advarsel endre på innholdet og tidspunkt for all inclusive.

Fellesområder blir daglig ryddet eller spylt, også bassengområdet. Sjøppelkasser blir tømt og solsenger blir satt på plass. Også bassenget blir rengjort daglig. Offentlige basseng og bassenger ved store hotell har automatisk renseanlegg som renser bassenget 2 ganger hver dag og tilfører riktig mengde nødvendige kjemikalier.

Dette er av avgjørende betydning for å holde kontroll med vannkvaliteten og for å opprettholde klart bassengvann. I tillegg til den automatiske rengjøringen renses bassenget manuelt fra synlige gjenstander på overflaten og på bassengbunnen.

Ving finner det beklagelig at bassenget viste spor av dårlig manuell rengjøring på overflaten. Forholdene er i ettertid tatt opp med hotellet for etterretning.

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Kakerlakker oppleves ikke som et stort problem på Compostela Beach. Det blir ikke rapportert flere tilfeller der enn på andre hoteller i området.

I tilfeller med omfattende forekomst av kakerlakker vil gjester alltid bli tilbudt å flytte. Dette tilfellet ble ikke oppfattet som spesielt omfattende i forhold til hva som anses normalt for Kanariøyene. Ving fikk melding om kakerlakkene den 25. juli. Det ble da sendt opp en vaskedame med spray og gel og guiden bad klager om å komme tilbake neste dag dersom problemet vedvarte. Klager kontaktet ikke Ving igjen vedrørende dette.

Ving mener at hotellet oppfyller kravene til kategori 4 vinger og gjør oppmerksom på at alle henvendelser til deres personale på reisemålet registreres i Vings kundedatabase. Henvendelser blir fulgt opp og problemer løses på plass så langt det er mulig. Ving finner ikke grunnlag for 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.

Reklamasjonsnemnda har gjennomgått kopi av loggen fra reisemålet. Det fremgår der at klageren tok kontakt om tre forhold, den 15. juli om problemer med dusjen, hvilket ble reparert umiddelbart, den 21. juli om avslutningstidspunkt for all-inclusive og den 25. juli om insekter. Det siste problemet ble forsøkt løst ved at klageren fikk med seg spray, og ved at rengjøringspersonalet satte ut gel på rommet.

Så vidt nemnda kan se er det ikke klaget over maten og dårlig rengjøring av uteområdene til de stedlige representantene. Hadde dette blitt gjort, kunne arrangøren hatt mulighet til å påvirke situasjonen.

Hva som inngår i all-inclusive-tilbudet fremgår av arrangørens nettsider. Der står det også at hotellet uten varsel kan endre på innholdet og tidspunkt for all-inclusive. Dessuten var i dette tilfellet all-inclusive ikke inkludert i hotellprisen, men måtte bestilles som tillegg. I følge arrangøren kunne klageren når som helst ha avbestilt dette tillegget mot tilbakebetaling for de dagene som ikke ble benyttet.

Det er videre opplyst i reisevilkårene at det i sydlige strøk, uavhengig av hotellstandard, kan forekomme insekter, slik som kakkelakker, på rommene. «Et hav av» kakkelakker, slik klager beskriver, skal imidlertid ikke forekomme. Det vedlagte billedmateriale støtter imidlertid ikke opp under en slik beskrivelse, ettersom det kun er avbildet én kakkelakk. Hadde det vært slike mengder som klageren beskriver, går nemnda ut fra at klageren ville ha tatt bilder av dette.

Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har sannsynliggjort at pakkereisen led av mangler som kan gi grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

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

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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.