

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris og oppkjøp til nytt hotell grunnet dårlig hotellstandard og service.

Dato

23.11.2017

Saksnummer

2017-02208

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Palma Nova Garden, Palma Nova/Magaluf, Mallorca, i perioden 03.06.2017 - 10.06.2017. Totalpris kr. 6.840.

Klager har anført følgende:

Adkomst til hotellet:

De var seks personer som gikk av bussen ca. kl. 00.30 den 04.06.2017. Sammen med klager var to unge gutter, og to eldre damer. Guttene hadde vært der tidligere, og ledet klager fram til hotellet. Med en meget dårlig kartskisse og mørke gater hadde de ikke funnet fram på egen hånd.

Resepsjon og betjening:

Resepsjonen lå i et lite rom som virket nedslitt og ga et lite tiltalende og dårlig førsteinntrykk. Rutinene var manuelle og gammeldagse. Det var en person på vakt, og han var ikke forekommende. De ble tildelt rom 30 i tredje etasje. Sammen med de to eldre damene tok de heisen til tredje etasje, men her var det ikke rom å finne. Der heisen stoppet sto et biljardbord, og på utside skimtet de et basseng. De måtte på nytt reise ned til resepsjonen. Mannen som betjente den sa ingenting, men nærmest løp opp trappene. Det viste seg at leiligheten lå flere trapper opp, og at den var umulig å finne uten hjelp i det lite opplyste området. Resepsjonisten forsvant, og klager måtte hjelpe de to eldre damene med kofferten som de ikke maktet i trappene.

Leiligheten:

Leiligheten ble et sjokk. Rommene var en tidligere gammel privatleilighet. Klagers oppfatning av begrepet enkel standard er noe helt annet enn det de ble møtt med her. Det var nesten ikke inventar, og det som fantes kan bare beskrives som skrot.

Kjøkkenkrok:

Manglet skap for kjøkkenutstyr. I en skuff fant de to melkeglass, to vinglass samt noen kniver og gafler. I en annen skuff lå noen gamle kasseroller. Tallerkener manglet. Kaffetrakter og vannvarmer manglet.

Soverom:

Dårlig gammel fjærmadrass.

Baderom:

Skap eller hylle fantes ikke. Dusj i badekar er ikke uvanlig, med det fantes ikke håndtak til hjelp for å komme ut av badekaret.

Oppholdsrom:

Et ganske stort rom med en 3-4 seters sofa, gammel og slitt. Et gammelt campingbord med en glass/pleksiglass plate. To hvite hagestoler uten puter. En liten koffertbenk.

Terrasse:

Enkelt campingbord og stoler. Her var det skittent og ikke tiltalende.

Sikkerhet.

Det fantes ikke brannslukkeutstyr eller røykvarslere. Låsen på balkongdøra var en enkel krok som lett kunne åpnes fra utsiden. Lufting av soverom er utenkelig. Et vindu kunne åpnes, men manglet gitter.

Kontakt med Ving:

Klager hadde et vennepar boende på et annet hotell i Palma Nova området. De ble kontaktet tidlig om morgenen. De har vært på øya tidligere og er godt kjent. De var villige til å prøve å få tak i et annet rom for klager. Etter kort tid hadde de et rom på hånden. Fra ca. kl. 08.00 prøvde klager å komme i kontakt med Ving to ganger uten å komme lenger enn til en automatisk telefonsvarer. Etter lang tids venting ga de opp og takket ja til et rom på Ponent Mar. Senere på dagen kom de kontakt med Ving, og fikk avtalt et møte på Palma Nova Garden for å få dokumentert forholdene. Da Vings folk, en yngre dame og mann kom til Ponent Mar til avtalt tid, hadde de allerede vært på Palm Nova Garden. Klager fikk tilbud om dekning av taxiutgifter i forbindelse med flyttingen, samt et par middager. Klager ønsket ikke å godta dette tilbudet. Ving hadde heller ikke noe tilbud om annen leilighet enn den klager selv hadde skaffet.

Klager er av den oppfatning at enkel standard er noe helt annet enn det som de møtte på Palma Nova Garden. I Vings beskrivelse av hotellet går det fram at det "passer best for ungdom". Av seks personer som sjekket inn denne natten var de fire personer i alderen

70+. For klager ble turen uforholdsmessig kostbar i og med at de måtte leie et rom som kostet 159 euro per døgn.

Da klager ikke klarte å komme i kontakt med Ving valgte han å sende sms hvor han skrev: «Be deres representant her ta kontakt på dette nr. slik at leiligheten på Palma Nova Garden kan beses. Dette må skje før kl. 12.00.» Etter dette ble klager oppringt av guiden og de avtalte at hun skulle komme til Ponent Mar for å hente klager, slik at de kunne reise på besiktigelse sammen. Da guiden kom sammen med en annen guide, presis kl. 12.00, ble klager overrasket over at de allerede hadde vært på Palma Nova Garden.

Årsaken til at klager ba om møte og befaring før kl. 12.00, beror det på at de ikke hadde flyttet inn, men de hadde rommet på hånden til kl. 14.00. Bagasjen sto i et oppbevaringsrom. Klager har liten forståelse for at de ikke ble tilbudt noe alternativ av Ving. Vings representanter tilbød å dekke taxiutgifter og et par middager. Dette ble avslått av klager. Han har følgelig ikke mottatt noen kompensasjon.

Klager stiller seg spørrende til hvorfor de før avreise fikk en rabatt på kr. 3.200 pr. billett, totalt kr. 6.400.

Klager krever refusjon av reisens pris, kr. 6.840 og utgift til nytt hotell på kr. 9.268, totalt kr. 16.108.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Vings representanter på Mallorca er lett tilgjengelig og dette informeres blant annet om i SMS til alle gjester, som de mottar rett etter ankomst. I SMS står det:

"Velkommen! Du kan nå oss døgnet rundt på e-post: mallorca@ving.no, SMS: +4759415524 og telefon: +34971424469. Vennlig hilsen Ving"

Klager kontaktet Ving via SMS først etter at de hadde flyttet til et annet hotell. Denne SMS kom inn til Ving 04.06.2017 kl. 09:45:

"Hei.

Vi var booket inn på Palma Nova Garden i natt ved 1 tiden. Dessverre er hotellet så dårlig at vi ikke kan bo der. Vi har fått tak i rom på Ponent Mar, og flytter i dag. Be deres representant her ta kontakt på dette nr. slik at leiligheten på Palma Nova Garden kan besees. Dette må skje før kl. 12.00."

Det er ikke registrert at det har vært problem med å komme igjennom på telefonnummer +34971424469. Det skal ha vært fullt mulig å kontakte Ving på dette døgnåpne nummeret.

Når det gjelder standard så er Palma Nova Garden et hotell Ving klassifiserer med 2+ Vinger. Systemet med vinger for klassifisering av hotellene beskrives nærmere i Reiseinformasjon på ving.no: <http://www.ving.no/hotellet>. 2 Vinger beskrives slik: 2: Enkel mellomklasse. Enkelt, men funksjonelt.

Hotellbeskrivelsen er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder. Den er også tilgjengelig for kunden før bestilling. Denne bestillingen er gjort på ving.no, så det er rimelig å anta at hotellbeskrivelsen var grunnlaget for valg av hotell. I beskrivelsen fremkommer tilbakemeldinger fra andre kunder som har bodd på hotellet - 2,7 poeng av 5 mulige. Her skriver Ving at hotellet er bygget i 1970, samt at leilighetene er enkle og litt slitt. Videre skriver Ving at bussen fra flyplassen stopper ca. 250 meter fra hotellet og at det er en bratt bakke opp til hotellinngangen.

Klager kommenterer at det ikke var kaffetrakter og vannkoker i leiligheten. I hotellbeskrivelsen lover de ikke at det skal finnes vannkoker og de skriver at kaffetrakter kan leies.

Klager tar opp mangler ved sikkerheten i leiligheten. Vings minimumskrav er at hotellene oppfyller de sikkerhetskrav som den nasjonale loven krever i landet. Ving krever at hotellene kan fremvise papirer på at de har godkjenning til å drive hotellvirksomhet og at de er godkjent av landets brannetat. Utover det skal hotellene oppfylle en internasjonal standard som Ving arbeider etter når det gjelder sikkerhet. Blant annet kontrolleres brannsikkerhet nøye, høyden på balkongrekkverket, sikkerhet ved bassenget etc. Ving gjør en sikkerhetskontroll av alle hotell i begynnelsen av hver sesong og følger opp det personalet ev. mangler samtidig som de i løpet av sesongen fortløpende kontrollerer at sikkerheten blir innfridd. Hotell som ikke vil korrigere mangler når det gjelder sikkerhetsforbedringer avslutter de samarbeidet med.

Klager har vedlagt bilder av leiligheten på Palma Nova Garden. Ving vedlegger bilder av leilighetene fra hotellbeskrivelsen på ving.no. Ving har ingen problem med å tro på at bildene er tatt i leiligheten, da bildene helt tydelig viser samme leilighetstype. Forskjellen på klagers bilder sammenlignet med bildene på ving.no er fargen på sofaen, han hadde en bagasjehyll som ikke finnes på bildene i hotellbeskrivelsen og plaststoler i stedet for stolene som vist på ving.no. Ving understreker at det å bytte stolene hadde vært en enkel sak for deres representanter på stedet.

Ving vedlegger en logg over kontakten som er registrert med Ving på stedet. Det fremkommer ikke av loggen at det er gjort noen avtale om at klager og Vings representanter skulle se på leiligheten som klager allerede hadde flyttet fra sammen. Vings representanter så på leiligheten før de møtte klager. De har ikke funnet mangler iht. tilstand og hotellbeskrivelsen.

I reklamasjonen etter hjemkomst, påpeker klager at Vings representanter ikke hadde et annet alternativ til han da de møtte han på hotellet han allerede hadde flyttet til. I og

med at han i utgangspunktet hadde fått det han hadde bestilt, allerede hadde flyttet på egen hånd til et annet hotell, ikke var interessert i løsninger på hotellet han hadde bestilt og heller ikke bad om andre alternativ – kan Ving ikke se at deres representanter uoppfordret skulle ha gitt et annet alternativ. Klager flyttet på egen hånd til Ponent Mar, et hotell klassifisert med fire vinger.

Klager beskriver ankomsten til hotellet og et møte med hotellets resepsjonist som ikke levde opp til forventningene. Da hverken Ving eller deres representanter var til stede, er det ikke mulig for Ving å kommentere på mottakelsen klager beskriver. Beskrivelsen av mottakelsen ligger til grunn for gavekortet på kr. 1.000 som han har fått etter hjemkomst, samt taxitransporten han fikk refundert på stedet.

Ving kan ikke se at klagers krav ikke er berettiget.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. 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.

Det er klaget over en rekke forhold. Det var vanskelig å finne frem til hotellet. Hotellet var i seg selv også vanskelig å finne frem i, og betjeningen var lite serviceinnstilt. Leiligheten var gammel og nedslitt med dårlig inventar og med mangelfull utrustning av kjøkkenet. Terrassen var skitten og lite tiltalende. Etter klagerens syn var det mangelfullt brannslukningsutstyr.

Klageren synes også at det var vanskelig å få tak i arrangørens representanter da han forsøkte å ringe dem tidlig om morgenen etter ankomst.

Arrangøren har på sin side vist til at hotellet er klassifisert med 2+ vinger, hvilket angir at hotellet er et enkelt mellomklassehotell. I hotellbeskrivelsen opplyses det at hotellet er bygget i 1970 og at leilighetene er enkle og litt slitte. Det er også opplyst at bussen fra flyplassen stopper ca. 250 meter fra hotellinngangen og at det er en bratt bakke opp dit. Videre står det i hotellbeskrivelsen at hotellet passer for unge og livlige mennesker. Det

indikerer vanligvis at fasilitetene er best egnet for personer som ikke har hotellkomfort som et prioritert ønske. Arrangøren opplyser videre at kaffetrakter og vannkoker ikke er vanlig utstyr i leilighetene, men i hotellbeskrivelsen står det at kaffetrakter kan leies. Når det gjelder brannsikkerhet konstaterer nemnda at påstand står mot påstand.

Det står også påstand mot påstand når det gjelder hvilken kontakt det var mulig å oppnå med arrangørens representanter den første morgenen etter ankomst. Klageren anfører at han forsøkte å ringe fra ca. kl. 08.00, men at han ikke oppnådde kontakt. Han sendte derfor en SMS. Den ble mottatt av arrangøren kl. 09.45. Det ble opplyst i den at klageren ikke kunne bo på Palma Nova Garden og at han hadde fått rom på Ponent Mar og ville flytte samme dag. Klageren gjorde det klart at leiligheten burde besiktiges, og at dette måtte skje før kl. 12.00 og da sammen med ham.

Klageren skiftet hotell. Leiligheten ble besiktiget av de stedlige representantene, dog uten at klageren var til stede. De stedlige representantene fant at den var i samsvar med beskrivelsen. Det som var av utstyr var ikke mangelfullt i forhold til det som ble lovet i hotellbeskrivelsen.

Nemnda legger til grunn at klageren i utgangspunktet fikk innkvartering i samsvar med bestillingen. Det er imidlertid etter nemndas syn en ganske stor forskjell mellom de bildene som finnes i hotellbeskrivelsen og de som ble tatt av klageren. Nemnda er kjent med at ikke alle leiligheter ser ut som eksempelet i hotellbeskrivelsen, men finner at leiligheten i dette tilfellet hadde en innredning som skilte seg noe fra beskrivelsen. Dette utgjør en mangel.

Flyreise og opphold i en uke for to personer med busstransport mellom flyplass og hotell ble betalt med kr. 6.840. Etter nemndas syn er det en sammenheng mellom det som blir betalt for en reise og det som kan forventes av hotellstandard. Klageren bestilte leilighet i et eldre hotell av meget enkel standard. Han valgte å flytte til et hotell klassifisert med fire vinger. Nemnda kan ikke se at han har krav på å få refundert det han betalte på sitt nye bosted. Nemnda har merket seg at han fikk taxitransport mellom sitt opprinnelige bosted og det nye hotellet dekket av arrangøren. Klageren har videre fått/fått tilbud om et gavekort på kr. 1.000 på grunn av mottakelsen han fikk da han ankom hotellet.

Nemndas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler at det i gis et prisavslag på 20% av reisens pris grunnet lavere standard i leiligheten enn det som kunne forventes ut fra hotellbeskrivelsen og ledsagende bilder. Til fradrag går det som eventuelt er gitt i form av et gavekort. Avrundet utgjør prisavslaget kr. 1.400.

Mindretallet, de to reiselivsrepresentantene, finner at det avslaget om er gitt av arrangøren er passende. Det står godt beskrevet i hotellomtalen hva man får. Dette er et enkelt bosted som passer for ungdom. Har man større krav til komfort bør man bestille en annen kategori.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr. 1.400. Til fradrag går det som eventuelt er gitt i form av et gavekort.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)