

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard, renhold og all inclusive, samt flystøy.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

255/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard, renhold og all inclusive, samt flystøy.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise for 12 personer, 5 voksne og 7 barn med innkvartering i 3 dublettrom med all inclusive på Club Calimera Sunshine Rhodos i perioden 05.07.15 - 19.07.15.

Hotellet svarte ikke til klagers forventninger og klager tok kontakt med Vings representanter allerede samme dag de ankom hotellet.

Neste dag fikk de tilbud om å flytte til et hotell på østkysten mot å betale 2.000 euro. Dette takket klager nei til da de syntes det ble for dyrt.

Forutsetningen for valg av pakkereise var at klager ønsket og hadde behov for et godt «all inclusive» tilbud med god mat og med underholdning og aktiviteter for alle reisende.

Standarden med hensyn til mat, renhold og hygiene var så dårlig at det ikke lot seg gjøre å innta måltider på hotellet. Dette grunnet de særdeles uhygieniske forholdene på restauranten og den direkte uspiselige maten. Det vises til detaljer i klagers brev til Ving.

Klager påpeker at de finner Vings svar og argumenter for delvis avslag på klagen for å være veldig tynt dokumentert og begrunnet ut i fra den omfattende klagen og dokumentasjonen de har vedlagt klagen.

Klager viser til følgende punkter som Ving begrunner sitt svar og delvise avslag på klagen med;

Hotellet er bygget i 1970, men som det fremgår av katalogen/nettsidene ble bygget/delvis renoverert i 2012 og 2014/2015. Ifølge klagers synspunkt betyr det at standarden skal være hevet godt over 1970 nivå når de har brukt 3 av de 4 siste årene på å renovere. Klager synes derfor at dette argumentet sammenlignet med bildene på hjemmesiden gir et feil inntrykk da man på bildene ikke ser mye slitasje.

Ving mener rommets beskaftenhet alene ikke er avgjørende for hvilken klassifisering som gis. Ifølge klager er det ikke bare rommene de klager på vedrørende klassifiseringen, men også manglende WiFi-rom, ødelagt spillerom, gamle fasiliteter, de skitne tallerkenene, glassene, koppene og bestikket i restauranten, den elendige maten og drikkevarene i restaurantene, den elendige servicen, flystøyen, problemene med badehåndklærne, mangel på minigolf køller etc.

Ving måler kvaliteten på hotellet gjennom spørreskjemaer utfylt av gjestene etter hjemkomst. De sier ikke noe om hvilket tidsrom svarene på disse spørreskjemaene omfatter. Klager brukte også ratingen fra tidligere gjester som et grunnlag for sitt valg av reisemål, men hvordan ratingen har vært på hotellet tidligere, er irrelevant når det ikke oppfylte klagers forventninger.

Klager skriver at det ble foretatt et eierskifte bare en måned før klagers avreise. Klager tror, basert på det de opplevde, at det har forekommet et markant skifte i både service, standard på mat og drikke, renhold etc. etter dette eierskiftet. Klager snakket med flere som var på hotellet samtidig som klagde på nøyaktig de samme forholdene. Klager hadde derfor likt å visst hva ratingen var på de som bodde der i nøyaktig samme periode som klager. Og ikke minst om de kan dele opp ratingen for de som betaler full pris og de som reiser på restplasser og betaler en brøkdel. Klager presiserer at pris på det en betaler og forventninger til produktet en kjøper henger sammen.

Ving informerer om at hotellet ligger 8 km fra flyplassen og at det er oppgitt at flytrafikken til tider kan oppleves som forstyrrende. Til tider betyr hele døgnet fordi all innflygning til Rhodos gikk over hotellet. Minst hvert 10. minutt kom flyene lavt inn over hotellet I Stavanger, hvor klager bor, er det kun 10 km fra flyplassen, men hun opplever aldri noe støy fordi hun ikke bor i innflygningen til flyplassen. Det er stor forskjell om en bor i innflygningen eller utenfor. Dette burde vært mye bedre opplyst. Det var ikke mulig å snakke sammen over bordet/ solsengene idet flyene kom inn over hotellet. Ving burde målt støyen med måleapparater slik de er oppmerksomme på hvor mye støy som virkelig forekommer.

I denne sammenheng påstår Ving at de ikke kan se å ha mottatt noen kritikk til omtalen av flystøyen. Dette ringte klager og gav beskjed om til kundeservice allerede første kveld og deres representant forstod hva de mente med at de følte vi bodde på en flystripe. Dette kan følgelig ikke være ukjent for Ving.

Angående WiFi og renhold så ble renhold nevnt per telefon med kundeservice en av de første dagene. I etterkant og resten av ferien hadde klager mer enn nok med å forholde seg til det elendige renholdet og maten i restaurantene. Klager brukte flere dager totalt, om en regner om i timer, bare på å klage på disse forholdene til kundeservice og vertene på stedet. I og med at de måtte ut av hotellet for å spise 2 måltider per dag, skapte det ekstra mye stress og ulempe for klager da de som et stort reisefølge var nødt å bruke mye tid på å gå utenfor hotellet og bestille bord hver dag. Klager var tross alt på ferie og hadde lyst å nyte noe av tiden sammen med hverandre og barna.

Klager bemerker at den kompensasjon Ving tilbyr knapt dekker merutgiftene de fikk med å måtte gå utenfor hotellet for å spise lunsj og middag - mat de allerede hadde betalt for i

all inclusive, men som pga. elendig renhold og kvalitet ikke var mulig å innta. Totalt utgjør utleggene kr 22. 544.

Klager krever et prisavslag på totalt kr 80.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har hatt Club Calimera Sunshine Rhodos i programmet siden 1997. Hotellet drives av samme familie nå som tidligere.

Hotellet oppnår i det endelige resultatet av spørreundersøkelsene for sommer 2015, som gjestene også har svart på, verdien 3.7 av 5,0 som beste vurdering. 1677 gjester har svart. Resultatet fordeler seg i henhold til oversikten under og som er publisert under omtalen av hotellet. Resultatet for de to ukene gjestene bodde på hotellet avviker ikke fra dette. I høysesongen, hvor gjestene bodde på hotellet, selges reisene i hovedsak til full pris. Det ble gitt få rabatter sommeren 2015 som følge av den store etterspørselen etter reiser.

Klager kontaktet Ving kort tid etter ankomst med ønske om å få bytte hotell da deres forventninger til hotellet ikke var innfridd.

Hotellet hadde tidligere både leiligheter og rom. Etter at hotellet innførte All Inclusive konseptet selges ikke lenger leiligheter med kjøkkenfasiliteter. De tidligere leilighetene selges i henhold til omtalen under som dublettrom som består av soverom og oppholdsrom. Ved at hotellet ikke lenger selger leiligheter med kjøkkenfasiliteter, har de ikke pusset opp kjøkkenbenkene, som de har valgt å la bli stående i rommene. Gjestene hadde bestilt i alt tre dublettrom. Det fremgår ikke hvilke av rom/rommene bildene som følger saken er tatt og om det gjelder et eller flere av rommene. Ving mener at klage på kjøkkenfasiliteter, som ikke er en del av avtalen, ikke berettiger til kompensasjon.

Hotellet ble bygget i 1970 og har kun hatt en delvis renovering av rommene i 2012 og 2014/15. Ved at hverken rom eller hotellet for øvrig er total renoveret må en viss slitasje påregnes.

Klager henviser bl.a. til informasjonen på engelsk fra hotellets egen side i klagen. Ving kan ikke påta seg ansvar for informasjon som hotellene selv formidler, eventuelle oppdateringer eller endringer. Ving er som turoperatør, og i henhold til Alminnelige vilkår, pkt. 2, bundet av opplysningene de gir i sine egne kataloger, brosjyrer e.l.

All Inclusive

Ving har sett nærmere på tilbakemeldinger/klager på hotellets All Inclusive i tiden gjestene bodde på hotellet. Utover disse gjestenes klager til Ving, er det registrert fire andre tilbakemeldinger/klager. Vings representanter skal registrere alle henvendelser fra kunder på plass, slik Ving også gjør det med henvendelser etter hjemkomst. Ving hadde i alt 419 gjester på hotellet i perioden. I følge kommentarer fra guidenes logg, bemerkes det også der at det ikke er vanlig med klager på maten.

Ving kan derfor ikke se at klagers kritikk er representativ for øvrige gjester. Ving valgte likevel å tilby kompensasjon tilsvarende verdien av mat og drikke for reisefølget, selv om de har hatt tilgang til å benytte seg av All Inclusive helt eller delvis under oppholdet.

Bilder som er publisert fra buffeene er tatt av bordene før gjestene har fått forsyne seg av buffeen. Klagers egne bilder er tatt etter at restauranten har åpnet for servering.

Flystøy

Ved at det er tatt forbehold om at flytrafikken til tider kan oppleves som forstyrrende og hotellet ligger nær flyplassen under hotellets beskrivelse på ving.no, vil guidene ikke avkrefte dette ved henvendelser om flytrafikken. Fly traseer kan endres og Ving går derfor ikke inn på i hvilken retning trafikken går i forhold til hotellene. Det er ikke registrert andre klager på flystøy. Ving har hatt 3.500 gjester på hotellet sommeren 2015.

Aktiviteter

Hotellet tilbyr aktiviteter for barn i ulike aldre og til fastsatte tider. Det vil variere rundt om på hotellene om aktivitetsvertene kommer rundt for å oppmuntre gjestene til å delta. Club Calimera Sunshine Rhodos er et større anlegg med tre bassengområder og plass til ca. 1.000 gjester. Hotellet har lagt opp til at de som vil delta i de ulike aktivitetene, møter opp på anvist sted og til anvist tid.

I Vings Reiseinformasjon på ving.no og som det henvises til på klagers reisedokumenter fremgår følgende ved omtale av renhold:

«Renhold

Renholdet kan være vesentlig enklere enn hjemme. Med rengjøring menes normalt at gulv blir feiet, senger reddt opp og avfall tømt enkelte av ukens dager - medregnet ankomstdagen. De fleste hoteller har minimum to dager pr. uke hvor rengjøring ikke blir utført. Oppvask inngår vanligvis ikke i renholdet. Oppvaskmiddel, børste, etc. må man kjøpe selv.

I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, skjer normalt skifte av sengetøy 1 gang i løpet av et 2-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger pr. uke.

Rengjøring skjer enten på formiddagen eller ettermiddagen.»

Det er imidlertid lagt opp til daglig renhold på Club Calimera Sunshine Rhodos. Ving kan ikke se at det er fremført konkrete klager på at sengetøy ikke ble skiftet under oppholdet eller at håndklær som ble skiftet ikke var rene. Eventuelle klager på dette er forhold som vanligvis er enkle å få utbedret. Ving har imidlertid også tatt hensyn til kritikk av renholdet ved fastsettelse av tilbudet om kompensasjon.

WiFi

I følge Reiseinformasjonen på ving.no varierer trådløse nettverk og internettforbindelser i hastighet etter hvilket land man befinner seg i, og man kan dessverre ikke regne med de samme hastighetene som i Norge. Dersom man opplever vedvarende problemer med nettet er det viktig å ta dette opp med Vings representanter slik at de kan følge opp videre med hotellet.

Ving har tilbudt klager et prisavslag som tilsvarer ca. 20% av reisens pris, totalt kr 30.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

Klagen gjelder en rekke forhold. De viktigste gjelder dårlig renhold både på rommene og i spisesalen, dårlig mat, gamle og nedslitte fasiliteter, dårlig service og flystøy. Det er vedlagt en rekke bilder som understøtter klagen. Arrangøren har delvis innrømmet at forholdene ikke var tilfredsstillende ved å gi et prisavslag på 20% av reisens pris, totalt kr 30.000. Klagerne krever kr 80.000. Direkte utlegg pga. av utilfredsstillende mat var kr 22.544.

Nemnda legger til grunn at klagerne valgte et eldre hotell som var delvis renovert. Slik renoveringen er beskrevet i prospektet fremgår det at denne har pågått over flere år. Det opplyses ikke at hotellet er helrenovert. Nemnda er imidlertid enig i at f.eks. bildene av kjøkkenbenken og kranen viser sterk grad av slitasje. Selv om hotellet ikke lenger markedsføres med kjøkkenfasiliteter, bor gjestene i et rom hvor utstyret er gammelt, stygt og delvis ubrukelig.

Når det gjelder maten er ekstraavgiftene erstattet, og det er som regel en del av ferieopplevelsen å gå på forskjellige spisesteder.

Dårlig renhold og flekkete håndklær innebærer også en mangel, selv om renhold i syden vanligvis ikke holder skandinavisk standard.

Når det gjelder flystøy er det opplyst at dette ikke har vært klaget over av andre gjester, men toleranseterskelen er ulik hos forskjellige gjester.

Dårlig service er også ofte en gjenganger i klagesaker, noe som blant annet kan bero på språkproblemer. Hotellbetjeningen er videre ofte sesongtilsatt fordi hotellene holder stengt i vintersesongen. Når det gjelder eierskifte, er det sprikende opplysninger, idet arrangøren opplyser at hotellet har vært i samme families eie i mange år.

Det er opplyst at hotellet har fått 3,7 i rating av 5,0 mulige poeng. Etter nemndas syn viser dette at mange gjester ikke er spesielt fornøyd med oppholdet. Det er et forhold som klageren var på det rene med da hotellet ble valgt.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det prisavslaget arrangøren har gitt er passende.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, 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.