

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold, småkryp, røyklukt og mangelfull service på hotellet.

Dato

26.01.2017

Saksnummer

2016-00144

Tjenesteytere

EF

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en språkreise for sine barn til Malta gjennom EF Språkreiser til Hotell Imperial i Sliema, Malta i perioden 20.06.2016 – 12.07.2016.

De hadde store forventninger til reisen og oppholdet, bl.a. gjennom EF sin lange fartstid i bransjen, deres brosjyrer, web-sider, positive beskrivelser av bloggere m.m. Klager anså derfor dette som et trygt og sikkert valg.

Hotellrom

Før avreisen fikk de opplyst at jentene skulle bo på et 3-stjerners hotell - Imperial hotell i Sliema. Etter å ha sett nærmere på hotellet via internett var gleden stor - det virket som et flott sted å bo. Klager fikk opplyst at deres barn måtte dele rom med to andre norske jenter, noe de syntes var en fin løsning.

Hotellet ble en stor skuffelse grunnet

- Mugg i dusjen
- Generelt møkkete og uhygienisk
- Smådyr krøp rundt
- Kraftig røyklukt
- Jentene måtte sove i køyesenger som var dyttet inntil hverandre ved et vindu.
- Toalettet på rommet virket kun delvis, det var ikke alltid jentene fikk den til å trekke ned. Dette var ukomfortabelt for jentene som delte rom. Feilen ble flere ganger påpekt, men personalet på hotellet var ikke interessert i å reparere toalettet.

Klager kontaktet EF i Oslo ved flere anledninger. De beskrev hvordan rommene opplevdes og de store manglene som delvis fungerende toalett, uhygieniske forhold, mugg, røyklukt osv. EF forsto ikke klagers synspunkter, og mente selv hotellet hadde

hatt bra standard når det hadde vært brukt bl.a. året før. Klager ba om at de fire jentene kunne få et nytt rom hvor ting fungerte bedre og hvor ikke røyklukt og mugg var såpass tilstede. Dette lot seg ikke gjøre, da også de andre rommene hadde samme standard. Etter mye frem og tilbake, gikk EF med på at alle rommene skulle få en grundig vask, men dette skjedde ikke.

Det var røykeforbud på alle rom, men likevel til dels kraftig røyklukt, spesielt på jentenes rom. Den ene av jentenes far besøkte rommet under en ferie på Malta i samme tidsrom, og kan bekrefte dette. I tillegg satt resepsjonsansatte og røykte på et rom rett over gangen. Reisen er arrangert for unge mennesker, og klager mener den bør kunne legges opp deretter.

Kulde, forkjølelse og tepper

Den ene av jentene ble kraftig forkjølet. Et par dager senere ble også den andre forkjølet. Det var veldig ustabil aircondition på rommet og temperaturen var helt nede i 16 grader på natten. De forsøkte ved flere anledninger å spørre etter tepper i resepsjonen, men dette ble kontant avvist. Først ved fjerde forsøk fikk hun utlevert et teppe til seg selv, men ikke til sin venninne. Hun fikk streng beskjed om at det kun var til henne og bare fordi hun hadde hatt legebesøk. Teppet måtte leveres tilbake så snart hun var bedre. Klagers andre datter måtte fortsette å fryse om natten, med bryggende forkjølelse.

Dette ble også rapportert til EF i Oslo, med beskjed om å kontakte lederen på Malta og ordne opp slik at alle i det minste fikk teppe samt at aircondition-anlegget ble sett på. Klager fikk aldri noen tilbakemelding på om dette ble gjort. Klager finner det ikke akseptabelt at unge jenter på deres første utenlandstur alene, skal være nødt å ligge å fryse om natten, når det kan løses med såpass enkle grep.

Nøkkelkort

Ved ankomst ble det utdelt to romkort til rommet hvor de fire jentene skulle bo. Disse to kortene tok de to andre jentene på rommet. Klagers jenter tenkte ikke over at det ville føre til noen utfordring, da de som regel reiste fra, og kom tilbake til, hotellet på samme tid, men en dag stod jentene uten romkort, og de to andre jentene var ikke tilstede. Flere ganger henvendte de seg i resepsjonen for å få egne romkort. Hotellpersonalet påstod at jentene hadde fått romkort, men jentene forklarte at det var de andre to jentene som hadde disse.

Hotellpersonalet ble så sinte at de hylte, skrek, var ufine, hyttet med fingre opp i ansiktet til dem og var direkte truende ovenfor jentene. Jentene ble redde og ringte foreldrene i Norge. Den ene jentenes mor måtte tilslutt snakke med EF sin representant på Malta. Denne kan bekrefte hendelsen, hun var selv sjokkert over hotellpersonalet sin oppførsel. Jentene fikk tilslutt egne romkort.

Fire jenter skal ikke være avhengig av hverandre for å komme inn på sitt hotellrom. Det burde være en selvfølge at alle fire jentene fikk hvert sitt rom kort. Uansett var de

betalende gjester på hotellet – riktignok gjennom EF. Klager finner det uakseptabelt at unge jenter på sin første utenlandstur av denne typen opplever utskjelling og ufin oppførsel på den måten. Det satt virkelig en støkk i jentene.

Mat

Maten som ble servert på hotellet var ensformig og usunn. Jentene fikk servert engelsk frokost. Det endte for svært mange med at de spiste toast med sjokoladepålegg.

Klager mener frokosten på hotellet, som en reise for norsk ungdom, solgt gjennom EF i Norge, bør ligge på et langt høyere og sunnere nivå enn den gjorde. Ungdommen har svært aktive dager med læring og aktiviteter, og at EF selv velger å legge listen så lavt virker svært overraskende.

På skolen fikk de kjøpt lunsj, som bestod av pizza og potetgull.

Buffeen til middag svarte heller ikke til forventningene en av kveldene og personalet var ikke spesielt vennlige og servicen dårlig.

Klager er overrasket over at ikke EF vektlegger sunn, variert og riktig mat for ungdommene.

Blogger

Klager stiller seg undrende til at en kjent ungdomsblogger reiser gratis på EF-tur, bor på et stort og fint dobbeltrom sammen med en del-sponset venninne, med dyner, fungerende air condition og veranda. Mens de som har betalt for reisen, inklusive mesteparten av reisen til bloggerteamet, bor i første etasje, fire på rommet i køyesenger, med ikke-fungerende air condition og ikke engang får tak i tepper når de fryser.

Klager mener EFs vurdering av klagen ikke er korrekt, og at deres vurdering ikke står i samsvar med jentenes opplevelse av turen. Klager mener at både hygieniske- og boforhold er viktige elementer ved en slik reise. EF har ikke tatt tilstrekkelig hensyn til dette i sin vurdering i saken. I tillegg har de heller ikke tatt hensyn til at jentene ble syke og sengeliggende, på grunn av dårlig/ødelagt airconditionanlegg på rommene, som falt ned til 16 grader om natten. Det nevnes at jentene kun sov med laken rundt seg.

Klager krever 40 % prisavslag av reisens totale pris på kr. 25.881, hvilket tilsvarer kr. 10.352 per person.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

EF har vært i kontakt med kurslederen på det aktuelle kurset og annet personale som har vært innblandet for å best mulig kunne nøste opp i tilbakemeldingen som er gitt.

Hotellrom

Imperial er et koselig og ærverdig, men også litt eldre hotell. Derfor kan det hende at noen rom har noe slitasje, ettersom det er en stund siden det ble pusset opp. Det som ser ut som mugg, kan også være slitasje.

Klager skriver om at det var møkkete og uhygienisk og det kan forklares i at jentene ikke oppbevarte klær i skuffer og skap. Vaskehjelpen har ikke tillatelse til å romstere på rommene og flytte rundt på ting. Hvis det er rotete på rommet vil ikke vaskehjelpen kunne vaske, noe som er vanlig praksis på de fleste hotell.

Dette er forståelig at de ikke ville oppbevare klærne i skapet hvis det luktet mugg/ røyk av skapet. Det er vanlig at det kan komme smådyr inn på rommet dersom vinduet er åpent om kvelden, det kan skje de fleste steder i sydligere strøk. Toalettene ble sjekket ved flere tilfeller og de fant ingen feil.

Kulde, forkjølelse og tepper / Nøkkelkort

EF beklager at jentene ble møtt med dårlig service av hotellets ansatte. Det er noe EF på Malta har gitt tilbakemeldinger på under sommeren, som har ført til at to av hotellets ansatte ble bedt om å gå. De det gjelder jobber derfor ikke på hotellet lenger. EF har diskutert dette videre med hotellet. Dersom de skal fortsette å bruke Imperial, krever EF et høyere servicenivå og vennlighet ovenfor kundene. Det er ikke akseptabelt at hotellets ansatte røyket på et rom rett overfor gangen til jentenes rom, at de ikke fikk tepper da de frøs om natten, personalets oppførsel da de spurte om ekstra nøkkelkort, samt sur mine da de spurte om flere nuggets i kantinen. Det skal være mulig å forsyne seg så mye man selv ønsker. Det står ikke i stil med EF sin standard for kundebehandling.

EF beklager at aircondition på rommet var ødelagt.

Mat

Når det gjelder maten, så har EF sjekket med sine lokale ansatte og den norske kurslederen at det var tilstrekkelig mengder med mat og maten ikke var av dårlig standard. Maltesisk mat er annerledes enn det vi er vant med hjemme. At jentene valgte å kjøpe egen mat, var eget valg som EF ikke kan kompensere for. Lunsjen på skolen har mange flere valgmuligheter enn pizza og potetgull, dette kan bekreftes fra våre ansatte på Malta. Sunne alternativer var også å finne.

Blogger

Bloggeren fikk et standard dobbeltrom, og EF la ikke til rette for at hun skulle få et finere rom enn det de andre fikk. Standarden på rommet var lik som de andres rom.

EF har tilbudt å kompensere for hotellrommet og dårlig service fra hotellet med kr. 5.000.

Det vises for øvrig til brev fra EF.

Nemnda bemerkjer

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.

Slik nemnda forstår EFs respons på klagen, er man langt på vei enig i mye av det som er anført. Arrangøren er innforstått med at air-conditionanlegget ikke fungerte slik det skulle, at klagerne ikke fikk nøkkelkort, at de ikke fikk tepper til tross for at de frøs, noe som førte til sykdom, at et av de nærmeste rommene ble brukt som røykerom for personalet og at personalet generelt var uvennlige. Nemnda legger til grunn at også toalettet fungerte marginalt. Klage over en slik feil fremsettes etter nemnda syn ikke hvis den ikke medfører riktighet.

Etter nemndas syn er arrangørens tilnærming til mangelen på renhold av rommet ikke holdbar. Nemnda er enig med arrangøren i at det ikke er enkelt å få et rom tilstrekkelig rengjort hvis det ligger klær etc. utover flatene. På den annen side var det, etter det som opplyses, ikke mulig å bruke skapene på grunn av mugglukt. Etter nemndas syn er det da rommets beskaffenhet som hindrer normalt renhold og ikke beboernes eventuelle uorden.

Nemnda kan vanskelig uttale seg om standard på maten, ut over at det skal være tilstrekkelige porsjoner. Man kan ikke forvente å få mat man vanligvis spiser hjemme når man er i utlandet.

Nemnda har vidare merket seg at foreldrene følte at de ikke fikk særlig hjelp av EFs representanter i Oslo da de tok opp problemene. Så lenge EF påtar seg å være ansvarlig for barn under språkkurs i utlandet, har de et spesielt ansvar. På Malta var de i foreldrenes sted. Også oppfølgingen lider da etter nemndas syn av mangler.

Spørsmålet er hva slags prisavslag et tre-ukers opphold under de ovenfor beskrevne forhold skal føre til. Etter nemndas syn utgjør trivelige og hygieniske boforhold en stor del av reisen. Det er også svært uheldig at jentene følte seg utrygge fordi de ble dårlig behandlet av hotellets ansatte. Etter en samlet vurdering anbefaler nemnda at klageren gis et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 20.700.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr. 20.700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)