

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig rengjøring og hotellstandard.

Dato

11.03.2019

Saksnummer

2018-03708

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Serenity by Sea Club 4, Alcudia, Mallorca i perioden 18.08.2018-25.08.2018. Totalpris kr. 12.490.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Hotell

De fikk tildelt et svært skittent og nedslitt hotellrom med fettflekker, støv, hår, flekkete sengetøy og badekåper, skittent toalett og skittent bad osv.

Etter klage ved ankomst ble de lovet grundig rengjøring påfølgende dag. Klager måtte overnatte i flekkete sengetøy og måtte skylle føttene som var fulle av støv etter å ha gått barbeint inne.

Da de returnerte til hotellrommet på ettermiddagen neste dag, hadde rommet fortsatt ikke blitt vasket, til tross for at hotellet hadde lovet dette. På kvelden fikk klager beskjed fra Ving om at flytting til et annet hotell tidligst ville skje påfølgende dag, og klager måtte belage seg på enda en natt i flekkete sengetøy.

Dette fant klager uholdbart og fant det nødvendig å bestille rom på et annet hotell i nærheten denne natten i påvente av hjelp fra Ving.

Mandag sjekket klager ut av det hotellrommet de flyttet til på egen hånd natten mellom søndag og mandag og purret på svar fra Ving kl. 11, 14 og 16. Kl. 16 fikk de beskjed om

at dersom de ikke hørte noe innen kl. 18, ville de ikke få noe nytt hotell denne dagen. I mellomtiden inpiserte klager resultatet av den grundige vasken de ble lovet av hotellet, men det var ingen forbedring. Det var fortsatt flekker på sengetøy, skittent toalett, fingermerker, osv. Kl. 18.30 så klager ingen annen utvei enn å bestille hotellrom for enda en enkelt natt i påvente av svar fra Ving. Kl. 19 ringte Ving og informerte om at de ikke klarte å skaffe klager et annet hotell for resten av oppholdet. Klager måtte da bruke kvelden på å finne enda et nytt hotell for de fire påfølgende nettene.

Lørdag, søndag, mandag og tirsdag, fire dager av en ukes ferietur, gikk med på å sjekke ut og inn av hoteller og vente på svar fra Ving da rommet de hadde betalt for var ubeboelig. Totalt sjekket klager inn og ut av hoteller fire ganger i løpet av en uke.

De siste tre dagene de hadde igjen av ferien fikk også en kraftig demper da hele feriebudsjettet var brukt opp på alternativt hotellopphold. Mat de hadde handlet inn måtte kastes da de måtte bytte til hotellrom uten kjøkken. Klager har betalt dobbelt med hotellskatt for seks av syv netter.

Klager krever refusjon av reisens pris, samt dekket utgiftene i forbindelse med alternativ innkvartering.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Den 18.08 kl. 20.00 tok klager kontakt med Ving på reisemålet via SMS og fortalte at de ikke var fornøyde med rengjøringen av rommet.

Den 19.08 svarte Ving klager på SMS og de var i kontakt med hotellet som skulle gjennomføre en grundigere vask av rommet. Samme dag mottok Ving e-post fra klager med blant annet klage på forholdene på rommet og de fortalte at de ønsket å bytte hotell. Parallelt med at Ving var i dialog med hotellet om bedre rengjøring og fulgte opp med klager, ble det jobbet med å lete etter andre hoteller med ledige rom.

Klager har parallelt med dialogen med Ving sjekket inn på et annet hotell ettersom de ikke ville bo på Serenity før rommet var bra nok rengjort.

Den 19.08 er Ving på hotellet og sjekket rommet til klager og ba hotellet på nytt om en grundig vask av rommet.

Den 20.08 var Ving i kontakt med klager flere ganger. Klager fortalte at de fortsatt ikke var fornøyde og at de ville bo på det hotellet de selv hadde funnet. Ving var på hotellet igjen for å sjekke rommet på nytt. Etter Ving sitt syn var rommet nå mye bedre og det luktet fresht og godt. Guiden har tatt bilde av rommet denne dagen som er vedlagt Vings tilsvarende.

Den 21.08 tok Ving kontakt med klager for å følge opp. Etter Vings syn var rommet nå rent. Klager fortalte da at de hadde flyttet til et hotell i gamle byen, men at de fortsatt ikke hadde sjekket ut av Serenity, men ville gjøre det i løpet av kvelden. På dette tidspunktet ønsket ikke klager å bruke mer tid på saken.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Løsning på dårlig renhold er i første omgang ekstra og grundigere rengjøring av rommet.

Ving merker seg at det gikk tre dager før rengjøringen var bra. Ving mener de har forsøkt å løse problemet for klager på reisemålet, mens klager samtidig har tatt egne avgjørelser og booket seg inn på hoteller på egen hånd.

Ving har behandlet klagen to ganger, men har ikke fått tilbakemelding av klager på siste behandling av saken og nytt tilbud om kompensasjon. Ving har tilbudt klager refusjon på 40 % av reisens pris, kr. 4.836, som utgjør hotellkostnaden av pakkereisen, samt refusjon av hotellskatten på Serenity kr. 625, totalt kr. 5.461. Alternativt et Vinggavekort på kr. 7.100.

Klager har ikke kommet tilbake til Ving på dette tilbudet.

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.

Klageren tok opp at rommet var manglende rengjort allerede på ankomstdagen. De vedlagte bildene viser at det medførte riktighet. Ving forsøkte flere ganger å få hotellet til å foreta en grundig vask, men lyktes først med dette etter tre dager. Klageren inspiserte rommet og fant at rommet fremdeles ikke var skikkelig rengjort. Dette fremgår av de vedlagte, tallrike bildene. Vings representant har også tatt bilder etter at rommet var rengjort. Dette er ikke nærbilder. Da er det vanskelig å se om rommet er skikkelig rengjort. Bildene viser et ryddig rom, slik det er å forvente når det tas bilder av et rom som ikke er bebodd.

Nemnda legger til grunn at klageren ikke var forpliktet til å fortsette og bo i et rom som ikke var tilstrekkelig rengjort etter forrige gjest. Hun meldte fra, men fikk forøvrig ingen hjelp til å finne et annet boalternativ. Hun endte opp med å flytte flere ganger i løpet av ferieuken, noe nemnda legger til grunn at ga liten feriefølelse. Hun har fått tilbud

om å få refundert 40% av reisens pris samt dekning av hotellskatt på det opprinnelige hotellet.

Slik nemnda ser saken har arrangøren ikke levert det produktet det er betalt for. Det tok tre dager før rommet var tilstrekkelig rengjort. I mellomtiden bodde klager på et annet hotell. Hun flyttet flere ganger, slik de vedlagte bilagene viser. Totalt hadde hun hotellutgifter på kr. 12.508,88, inkludert hotellskatter på kr. 966,92. Rene ekstra hotellutgifter er etter dette kr. 11.541,96.

Etter nemndas syn kunne det ikke kreves at klageren flyttet tilbake til det opprinnelige hotellet etter at rommet var rengjort. Klageren fremdeles ikke fornøyd med renholdet, og det er vanskelig å danne seg noe bilde av renholdet ut fra de bildene arrangøren har tatt da det ikke er tatt nærbilder. Slik situasjonen lå an, påhviler det arrangøren å bevise at rommet var kontraktsmessig. Dessuten blir ferien mer eller mindre ødelagt av så hyppige flyttinger og kontakt med arrangøren som i dette tilfellet.

Nemnda anbefaler at klageren får dekket ekstra hotellutgifter med kr. 11.541,96. Hun har da dekket hotellskatter slik hun også måtte ha gjort på det opprinnelige hotellet. I tillegg anbefaler nemnda at hun gis et prisavslag på 20 % på den opprinnelige reisen. Avslaget avspeiler de manglene som er gjennomgått ovenfor, som førte til en redusert ferieopplevelse. Det har hun etter nemndas krav på prisavslag for.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klagerne får dekket hotellutgifter med kr. 11.541,96 og at hun gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 2.500.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Camilla Dragvoll (Ticket)