

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet dårlig hotellstandard, renhold og all inclusive.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

325/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon grunnet dårlig hotellstandard, renhold og all inclusive.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2 ukers reise til Compostela Beach, Playa de Las Americas med innkvartering i en 1-roms leilighet med havutsikt og all inclusive.

Compostela Beach tilsvarte ikke klagers forventninger til et 4-stjerners hotell. De har tidligere vært på 5-stjerners hotell i Tyrkia til en lavere pris. Selv om dette er to forskjellige land, går det ikke an å betale så mye mer for lavere standard.

Leiligheten var nedslitt med møkkete vegger, revnet sofabute, hjørnet på kjøkkenbenken var møkkete og skapdørene på kjøkkenet var fliset opp. Flottøren på toalettet hang seg stadig opp og bråkte. Ingen vifte på soverommet og varmt om natten. Døren til soverommet gikk ikke an å lukke uten å bruke enorme krefter. Ingen drikke tilgjengelig på rommet. Klager fikk beskjed om at hun kunne hente vann og brus i glass og ta med opp til rommet, men dette var ikke lett da klager var avhengig av krykker. Dessuten ble brusen doven. Resultatet var at klager måtte ut og kjøpe vann, øl og mineralvann hver dag for å ha i leiligheten. Håndklær til solsengene måtte de betale ekstra for. Det ble billigere om de gikk ut og kjøpte seg hvert sitt håndkle.

Maten som ble servert til lunsj og middag var ikke bra. Klager valgte å komme ca. en time før middagen var slutt da det var litt roligere i matsalen. Dette resulterte i at de hadde gått tom for mye av maten. De har aldri brukt så mye penger på å spise ute selv om de nesten betalte 4000 hver for all inclusive. Hun klagde flere ganger til de personene med Ving logo som var i restauranten fordi det til stadighet var tomme fat, lite middag og dessert. Hun fikk til svar at det pleide å være nok mat.

Klager snakket med både de skandinaviske og de spanske i resepsjonen. Allerede første kvelden tok klager kontakt med en av de svenske damene i resepsjonen som hadde Vings logo

på seg. Hun klagde på hvordan leiligheten så ut og fikk til svar at det kunne de ikke gjøre noe med da den var som den var.

I og med at det ikke er notert at klager tok kontakt med resepsjonen på hotellet, er det noen som ikke har gjort jobben sin godt nok. Klager snakket spesielt med to svenske damer de fleste gangene hun var i resepsjonen. Hver gang hun kom visste de hvilken leilighet det dreide seg om før hun fikk sagt noe.

Klager krever kompensasjon da hotellet ikke svarte til den standarden de hadde forventet ut i fra reisens pris på ca. kr 18.000 per person.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving kan ikke se at klager har vært i kontakt med Vings reiseledere på reisemålet og er lei for at de ikke fikk muligheten til å hjelpe klager på stedet.

Dersom klager hadde tatt kontakt, kunne Vingverten ha sett på muligheter for bytte av leilighet eller hotell. Av erfaring fra alle Vings hotell vet de at løsninger ofte kommer raskere ved å involvere Vingverten. Vingverten vil alltid følge opp saken både med gjesten og hotellet, og sørge for at henvendelsen blir løst.

Ving gjennomfører jevnlig kvalitetsmålinger på sine hotell. En viktig del av Vings klassifisering er basert på gjestenes tilbakemelding. Dette gjøres blant annet gjennom et spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatene evalueres ukentlig. Så langt i prosessen får Compostela Beach 4,07 poeng (på en skala fra 1 - 5 der 5 er det høyeste mulige poeng), basert på svarene til 880 gjester.

Det finnes ikke noe universelt klassifiseringssystem for hoteller, noe som betyr at kravene til stjerner kan variere fra land til land. Det er derfor Vings klassifisering ikke alltid er lik den offisielle kategori i det aktuelle land, da Ving ønsker å ha en mer enhetlig klassifisering. Ving bruker vinger for å klassifisere bostedene og beskriver dette nærmere i sin Reiseinformasjon på www.ving.no. Ving benytter i tillegg «+» for å fremheve bosteder som er bedre enn normalt for sin kategori. Vingene går fra enkleste standard 1 vinge og opp til 5 vinger. Klassifiseringen er ikke utelukkende basert på rommets/leilighetens beskaftenhet, men også på bostedets beliggenhet og fasiliteter. Hotell med 4 vinger beskriver Ving som: Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet. Vingene settes etter en fysisk vurdering av hotellet samt at gjestenes vurderinger legges til grunn.

I hotellteksten informerer Ving om at hotellet er bygget i 1986 og renoverert i 2010. Hotellet har 349 rom og er i drift hele året. På hotellrom som stadig er i bruk, bør man være forberedt på en viss slitasje på 4 år.

Vings representant på Tenerife har sett på leiligheten og tatt bilder som er fremlagt ovenfor nemnda. Noen av de estetiske feilene er korrekte og disse har han bedt hotellet om å korrigere. Men dette er ikke noe man legger merke til, med mindre man faktisk kikker etter det.

Det stemmer at hotellet har svenske ansatte som bærer et skilt med Ving logo. Men Vings representant mener at det på bildene fremgår en meget tydelig forskjell mellom hotellets og

Vings serviceuniform. Vingpermen ligger i resepsjonen og på den første siden fremgår bilder av Vings guider på hotellet. Av teksten fremgår det hvor og når guidene er på hotellet. Vings representant har sjekket hotellets datasystem, men fant ingen notater om klager.

Det vises for øvrig til Vings brev.

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.

Pakkereisenemnda viser til klagerens beskrivelse av leiligheten som fremgår ovenfor. Det er videre fremlagt bilder, tatt både av klageren og av en Vingansatt.

Nemnda legger til grunn, slik det fremgår av Vings hotellbeskrivelse, at hotellet ble bygget i 1986 og at det ble renoveret i 2010. Hotellrom som brukes året rundt er utsatt for stor og ofte synlig slitasje, men det bør likevel ikke forekomme sofaputer med ødelagt glidelås eller løs flottør på toalettet. Likeledes skal renholdet være godt, men det holder vanligvis ikke nordisk standard. Siden ingen av den ovenfor nevnte forhold ble tatt opp på reisemålet, kan det ikke kreves erstatning i ettertid.

Når det gjelder klassifisering, finnes det pr. i dag ingen internasjonal standard. Det er derfor vanskelig å sammenligne hoteller i forskjellige land.

Det er vanskelig for nemnda å ha noen formening om kvaliteten på all inclusive-tilbudet, ut fra det faktum at klageren vanligvis ventet med å spise til ca en time før stengetid. En stor hotellspisesal i et familiehotell vil vanligvis bære et visst preg av at det går mot slutten av åpningstiden.

Arrangøren har opplyst at det ikke er gitt opplysninger om at det skulle være minibar på rommet, eller at vifter og håndklær skulle være gratis tilgjengelig. Tvert i mot står det motsatte i hotellbeskrivelsen.

Som referert ovenfor, må man ta kontakt med Vings stedlige representanter hvis man ønsker å fremsette en klage. Da gis reisearrangøren en mulighet til å avhjelpe problemet, eventuelt ved å flytte kunden til et annet hotellrom eller til et annet hotell. Hvis man ikke gir arrangøren mulighet til retting, mister man retten til ytterligere krav. Av de fremlagte bildene fra resepsjonen fremgår det tydelig at Ving har en egen skranke, og det er videre fremlagt bilde som viser at Ving har kontor ved siden av hotellresepsjonen. Personale i spisesalen og i

resepsjonen er ikke representanter for Ving, og er ut fra det som fremgår av bildene, ikke likt uniformert.

Nemnda kan etter dette ikke se at det foreligger grunnlag for å gi prisavslag, da klage til rett person ikke er fremsatt på hotellet.

Vedtak:

Pakkereisenemnda 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, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.