

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om vurdering av hotellets og reisearrangørens forpliktelser og service.

Dato

21.11.2017

Saksnummer

2017-01477

Tjenesteytere

Color Line

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise med Color Line til Kiel med tre stjernes innvendig lugar for to personer med en overnatting i et standard dobbeltrom på Atlantic Hotel Kiel i perioden 17.05.2017 - 20.05.2017. Totalpris kr. 5.546.

Det ble klaget over flere forhold ved reisen ved brev som ble levert i Color Lines skranke allerede 27.05.2017. Etter en purring per telefon 20.06.2017, har Color Line informert klager at de ikke kan se å ha mottatt brevet og at det er årsaken til at klagen ikke er besvart.

Klager ankom Atlantic Hotel Kiel kl. 13.20. Først kl. 14.25 fikk klager sjekket inn på rommet etter at hans kone fikk et illebefinnende. Klager var vitne til at tysktalende nye gjester ble sjekket inn mellom kl. 13.30 og 14.00.

Klager stiller spørsmål om hvorfor rengjøringspersonalet på Atlantic Hotel Kiel skulle rengjøre klagers rom kl. 18.00 etter at de sjekket inn 3 1/2 time tidligere den 18.05.2017. Klagers kone ble vekket av at rengjøringsdamen låste seg inn på rommet. Klager anfører at hotellet har dårlige rutiner da de ble forstyrret så kort tid etter innsjekking.

Da klager samme kveld oppsøkte hotellets restaurant, fikk klager utlevert et nettbrett med en meny. Klager syntes det var vanskelig å bestille fra denne. Kelneren lette etter en papirmeny, men fant ingen. Klager fant selv en meny på et stativ ved inngangsdøren. Dette førte til en forsinkelse på ca. 20 minutter før de fikk bestilt mat hos en annen kelner.

Klager stiller spørsmål om Color Line og Atlantic Hotel Kiel har noen forpliktelser ovenfor klager og i så fall hvilke.

Klager ber nemnda vurdere saken.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Color Line kan ikke se å ha mottatt brevet fra klager. Color Line stiller seg spørrende til om klager har henvendt seg til Pakkereisenemnda fordi han ikke har mottatt et svar fra Color Line eller fordi han ønsket behandling av saken.

Color Line garanterer ikke at rommene på Atlantic Hotel Kiel er tilgjengelig før kl 15.00. Det at klager opplevde at noen gjester fikk sjekke inn tidligere, kan bero på at noen spesielle romtyper var klare tidligere enn andre.

Color Line har forståelse for at det var ubehagelig å få besøk av rengjøringspersonale etter at klager hadde sjekket inn og hvilte. Color Line minner om at man kan henge ut «Ikke forstyrre» skilt på døra for å unngå slike situasjoner.

Color Line synes det er leit at klager ved flere anledninger både i resepsjonen og i restauranten opplevde manglende service. Color Line har tatt saken videre med Atlantic Hotell Kiel for intern oppfølging med hotellets ansatte.

Color Line kan ikke se at det foreligger grunnlag for erstatning eller kompensasjon, men beklager sent svar til klager. Det tas det selvkritikk på og det bør det muligens gis en kompensasjon for.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Color Line.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull hvis 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.

Det er klaget over forhold ved innsjekking på Atlantic Hotel Kiel, over at rengjøringspersonalet låste seg inn på rommet kl. 18.00 og over at det ikke var noen ordentlig meny i hotellets spisesal. Det ble utlevert et nettbrett som det var meningen at man skulle bestille fra. Det er i tillegg klaget over sen saksbehandling fra Color Lines side.

Når det gjelder sen innsjekking, legger nemnda til grunn at det ikke er garantert at man får adgang til et rom før kl. 15.00. At andre gjester som ankom resepsjonen senere

enn klageren ble sjekket inn før kl. 15.00 antar nemnda beror på at rommene blir klargjort etter hvert etter kl. 12.00 når forrige gjest senest skal ha forlatt det, og at det er forhåndsbestemt hvilket rom som er allokert til den enkelte gjest. Det foreligger da ingen regel som tilsier at den gjesten som ankommer hotellet først skal tildeles første ledige rom.

På flere-stjerners hoteller er det vanlig at det kommer en værelsesbetjent inn på ettermiddagen for å se om det trengs nye håndklær og for å tilby seg å ta av sengeteppet. For å gi tegn om at man ikke vil forstyrres må man henge opp et "ikke forstyrr"-skilt som skal finnes i alle rom.

Nemnda har forståelse for at det kan fremstå som litt komplisert å bestille et måltid fra et nettbrett, men kan ikke se at det kan karakteriseres som en mangel.

Det kan se ut til at klagen som ble innlevert til Color Lines ekspedisjon ikke ble registrert på riktig måte, hvilket førte til at den ble borte i systemet. Dette er uheldig og bør føre til at arrangøren ser på sine rutiner i forbindelse med klagesaksbehandlingen.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Tine Lervik Jensen (Solia AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)