

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

27.02.2017

Saksnummer

2016-00160

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotell Filmar, Rhodos vestkyst i perioden 27.07.2016 - 03.08.2016, totalpris kr. 12 440.

Ved ankomst var det lekkasje fra luftkondisjoneringsanlegget. Gulvet, sengen, sengegavlen og nattbordet var gjennomvått. Klager tok raskt kontakt med hotellet for å få de til å tørke opp, men dette ble ikke tilfredsstillende utført.

Utpå natten våknet klager av en kakerlakk i senga og oppdaget at madrassen ikke var ren. Etter å ha kontaktet resepsjonen, fikk de sove på et annet rom den første natten. Først neste dag ca. kl. 18.00 fikk de telefon fra Ving om at de kunne flytte til et rom. Det var også skittent i familierommet. Etter et døgn klarte hotellet å finne et bedre rom som klager flyttet til.

Klager anser at rommene ikke var hyggelige, noe som fremgår av Vings beskrivelse. Rommet manglet hårføner og det var ikke heis til den etasjen klager fikk tildelt rom. Heisen stoppet i tredje etasje og de måtte bære de tunge koffertene opp en etasje.

Klager krever et prisavslag på minimum 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Filmar tilhører gruppen av Vings enklere bosteder, klassifisert med 2 vinger +. Hotellet oppnår i henhold til omtalen av hotellet en gjestevurdering på 3,8 på en skala fra 1 til 5.

Klager fikk flytte til et familierom dagen etter ankomst. Ving har ikke familierom i sin kontrakt med hotellet. I følge hotellet og også andre formidlere av hotellet, er prisen dobbel sammenlignet med rommet klager hadde bestilt.

Insekter som f.eks. maur og kakerlakker kan forekomme på reisemålene uavhengig av hotellstandard. I reiseinformasjonen beskriver Ving at slike småkryp er mer vanlig i varmere strøk.

Klager har ikke påpekt svikt eller mangler etter at de byttet rom dagen etter ankomst.

Ving har gitt klager tilbud om en kompensasjon på kr. 1 000 eller et gavekort på kr. 1 500 for ulempen.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Nemnda legger til grunn at hotellet hadde enkel standard og at kundens forventninger må ta høyde for dette.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klagerne fikk et rom på hotellet hvor det lekket vann fra luftkondisjoneringsanlegget og ned i sengen, på nattbordet og på gulvet. Etter nemndas syn ble dette ikke håndtert slik det burde ha blitt fra hotellets side. I første omgang fikk klageren beskjed om å tørke opp selv. Etter en del frem og tilbake ble rommet ettersett av betjeningen, som ikke tørket opp vannet i sengen og som skitnet til på badet. Klagerne la seg likevel, men da de oppdaget en kakerlakk i sengen og sjekket sengetøyet for flere, fant de en rekke blodflekker på madrassen. Etter dette ble de flyttet til et lite rom hvor de sov resten av natten. Neste dag ut på ettermiddagen fikk de bytte til et annet og større rom som de hadde resten av ferien. Dette lå slik til at det ikke var heis opp til rommet.

Klageren sto hele tiden kontakt med de stedlige representantene, slik at reklamasjonsretten er i behold. Slik nemnda ser det, brukte klagerne nesten to dager av en syvdagers ferie på å klage over uakseptable boforhold som ikke har noe med hotellets enkle standard å gjøre, men med generelt dårlig renhold og ettersyn. Klagerne var i hyppig kontakt både med Ving og med hotellet, hvilket den vedlagte loggen bekrefter.

Nemnda finner etter dette at klagerne bør få et prisavslag på 2/7-deler av reisens pris, avrundet til kr. 3 500. Det bemerkes at en eventuell oppgradering av rom fra hotellets side ikke endrer vurderingen når det gjelder prisavslaget.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 2/7 av reisens pris, avrundet til kr. 3 500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)

Lisa Jørgensen (Aplo Reiser AS)