

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, rengjøring og internett.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-04366

Tjenesteytere

Reisegiganten AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering på Park Hotel Royal Park, Elenite, Bulgaria i perioden 11.09.2019 - 25.09.2019. Totalpris 13 238 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Balkong / markterrasse
- Internett

Rommet var skittent. Klager bestilte 4*. Klager anfører at Solfaktor/ Reisegiganten i ettertid har gradert hotellet ned til 3*.

Ved ankomst hotellet ble klager sittende i 3.5 time å vente på at rommet skulle bli klart.

Wifi var tilgjengelig i resepsjonsområdet, men det fungerte dårlig.

Rommet virket ikke rengjort ved ankomst da det var flekker på sengetøyet og sand og annet på gulvet, spesielt langs lister og i hjørner. Det var mye spindelweb inne på rommet og på balkongen.

Rommet ble ikke rengjort før etter fem dager. Klager måtte gå til resepsjonen flere ganger for å be om rengjøring. Sengetøyet ble kun byttet hver fjerde dag. Rommet ble støvsugd to ganger på to uker, og badet ble vasket to dager før de reiste hjem.

Det var ikke nok solsenger i forhold til antall gjester og solsengene var i dårlig stand.

Klager var ikke blitt informert om at det var slutten av sesongen og at tilbudet i all inclusive kunne være redusert den andre uken av ferien. Buffet servering ble redusert med 2/3 og maten som ble satt ut var i beste fall lunken. Og det som ble satt ut var generelt sett det samme hver dag den siste uken. Til og med den lille is-disken forsvant. På lunsj kortet fra hotellet ble det opplyst om at de hadde to gratis besøk på a la carte restaurant inne på området til Victoria group som eier alle hotellene på området. Men til tross for flere henvendelser til personalet, fikk de ingen informasjon om hvor disse skulle befinne seg.

Ved bestilling ble det opplyst at det var butikker på hotellets område hvor man kunne kjøpe dagligvarer/ suvenirer. Disse var stengt siste uken.

Ved bestilling var hotellet klassifisert med 4*. Den 01.10.19 så klager at hotellet kun var klassifisert med 3*.

Døren til rommet var skjev, noe som resulterte i en flere cm stor glippe mellom dørblad og karm. Det var flere store sprekker inne på rommet og ute på balkongen som gjorde at balkongen virket utrygg. Sengen hadde en stor stålstang stikkene ut.

Rundt hotellområdet var det to handlegater med små butikker. Den siste uken stengte butikkene og matbutikken begynte å pakke ned varebeholdningen.

Klager finner det kritikkverdig at de ikke ble informert om at tilbudet ville være begrenset grunnet slutten på sesongen.

Krav: 50 % av reisens totalpris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet ikke Reisegiganten i løpet av deres 14 dagers reise. Hadde de blitt kontaktet, så ville de ha hjulpet klager og flyttet de til et annet hotell.

Hotellet selges/ markedsføres som 4 stjerner i Reisegigantens pakkereise-søk. Reisegiganten formidler også hotellet i sitt meta-søk for andre leverandører som Expedia og booking.com. Dersom man har forsøkt å bestille kun hotellrom, kan Park Hotel Royal Park ha blitt klassifisert med 3 stjerner i Reisegigantens hotellsøk der man kan booke kun hotell.

På et så stort hotell som Royal Park hvor det er mange gjester, må man regne med slitasje på rom og hotellområde.

Hotellet starter innsjekkingen kl. 15:00 noe som er vanlig praksis da de aller fleste hoteller har innsjekking fra mellom 14:00 - 15:00.

Når det gjelder Wifi, så fantes det trådløst internett-tilkobling i fellesarealet som lovet i hotellbeskrivelsen.

Klager burde ha kontaktet hotellpersonalet vedrørende dårlig renhold og de ville ha fått hjelp.

På stranden hadde hotellet satt opp så mange solsenger som de hadde tillatelse til. Dersom disse var opptatt, fantes det solsenger rett ovenfor ved bassenget. Det er kun få meter å gå fra bassenget ned til stranden.

Når det gjelder all inclusive og matservering, så er dette smak og behag, og derav vanskelig å vurdere.

I Reisegigantens destinasjonsbeskrivelse som var tilgjengelig for klager både før, under og etter bestilling informerte de blant annet følgende: "Både Burgaskysten og Varnakysten ligger ut mot Svartehavet. Høysesongen er fra juni t.o.m. august stort sett de fleste stedene." I hotellbeskrivelsen ble det blant annet informert følgende: "*** Vær oppmerksom på at noen av de ovennevnte fasilitetene kan bli stengt pga vær / årstiden. **"

Reisegiganten informerer om følgende i en "god reise mail", sendt 1 uke før avreise: "Vi jobber kontinuerlig med kvalitetssikring slik at hotellbeskrivelser og antall stjerner skal stemme best mulig. Om det likevel er noe du er misfornøyd med når det gjelder Royal Park, Elenite, så må du først ta det opp med personalet på hotellet. Hvis ikke hotellpersonalet kan hjelpe, så må dere ta kontakt med Sunhotels på telefon +34 971 425588 eller Solfaktor +47 21095002 slik at vi får mulighet til å løse problemet." Kontaktinformasjon fremgikk på reisedokument og hotelvoucher. Reisegiganten er tilgjengelig alle dager i uken. Deres hotellagent Sunhotels kan også hjelpe i slike situasjoner. De har åpent døgnet rundt 7 dager i uken.

Reisegiganten fikk ingen mulighet til å hjelpe klager mens de var på reise i og med at de ikke tok kontakt, og kan derfor ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Reisegiganten.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017–2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre.

Klager reklamerte ikke om forholdet på reisen og tok først kontakt med tjenesteyter etter reisens slutt. Når tjenesteyter ikke får anledning til å avhjelpe de påberopte forhold får dette betydning for beregning av prisavslaget.

Klager har gjort gjeldende at det aktuelle hotellet både har vært klassifisert med 3 og 4 stjerner på tjenesteyters hjemmeside. Tjenesteyter har redegjort for at hotellet markedsføres med 4 stjerner i pakkereise-søk. Når Reisegiganten formidler kun hotellrom kan hotellet ha blitt klassifisert med 3 stjerner. Nemnda mener dette klart er en uheldig praksis og anbefaler tjenesteyter å endre denne praksisen da den er egnet til å forvirre forbrukeren som kjøper reise til disse hotellene.

Klager har klagd på at hotellet var slitt. Det fremgår av bildene av hotellet ved bestilling, at hotellet ikke var nytt og sånn sett må noe slitasje påregnes. Det er likevel slik etter nemndas vurdering at dette hotellet hadde større slitasje enn forventet for eksempel glippe i dører, sprekke i mur på balkong mm. Når det gjelder dårlig renhold finner nemnda dette tilstrekkelig sannsynliggjort med fremlagte bilder til klagen. Forholdet er likevel av en slik art at det ved reklamasjon til tjenesteyter på stedet, ville forholdet mest sannsynlig blitt avhjulpet.

Klager har klagd på at de måtte vente med innsjekking. Det er vanlig praksis at innsjekking er på ettermiddagen på et hotell. Forholdet utgjør ikke et avvik fra avtalen.

Klager har klagd på svak nett tilgang. Det var wifi tilgang som beskrevet i fellesarealet på hotellet. Gjester kan ikke forvente at nettilgangen er like god i Bulgaria som i Norge og forholdet utgjør ikke et avvik.

Klager har klagd på begrenset tilbud på solsenger. Det er praksis å ikke ha like mange solsenger som hotellgjester og det er vanlig at man må tidlig opp for å få seg en solseng, særlig på større hoteller med mange gjester. Det fremkommer for øvrig av tjenesteyters merknader at det var solsenger tilgjengelig både på strand og ved basseng.

Når det gjelder all inclusive tilbudet og matservering, så er det vanskelig for nemnda å vurdere kvaliteten på tilbudet. Tjenesteyter har på sin hjemmeside informert om at høysesongen er til og med august og sånn sett synes det påregnelig at aktivitet og tilbud på hotellet og nærområde mest sannsynlig vil være redusert etter denne perioden.

Samlet sett anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler et mindre prisavslag for å kompensere for slitasje og manglende renhold på 1 500 kroner som bør utbetales kontant.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Anne Edvardsen (Ving Norge AS)