

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

194/15P

Tjenesteyter

Solfaktor Pluss

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i to rom på Suite Jardin Dorado, Maspalomas i perioden 19.07.15 - 29.07.15.

Klager ankom hotellet på natten da det var mørkt. Først da de våknet neste morgen la de merke til hvordan det så ut i bungalowen de hadde fått tildelt. Klager ringte Solfaktor flere ganger, men fikk ikke kontakt før 21. juli. Klager hadde allerede snakket med resepsjonisten, men han snakket ikke engelsk, kun spansk, noe 9 av 10 av resten av de hotellansatte også gjorde.

Rommet var av dårlig standard og klager viser til bildene han har lagt ved klagen.

Det eneste klager gjorde i rommene, var å sove der og resten av dagen var de ved bassenget eller inne i byen.

Klager mener de har bodd på et hotell som maks holder 2 stjerner.

Klager mener Solfaktor driver med rent lureri ved å vise frem bilder som ikke stemmer overens med realiteten.

Klager mener det kan ikke stemme at det er vanlig med så mange insekter som de la merke til på et 4 stjerners hotell.

Det fantes ikke brannsluknings apparat på rommet og klager stiller seg undrende til hvordan de da kunne kontrollere dem.

Selv en innleid spansk bartender som kom for å lage drinkene på kveldene klaget over at ingen på hotellet snakket engelsk.

Alt på hotellet var slitt. Skyvedøren til klesskapet satt fast slik at de kun fikk brukt 3 hyller ved åpningen.

Når madrassene blir så slitte som det fremgår av bildene, så burde de blitt byttet ut for lenge siden.

Klager stiller spørsmål ved at Solfaktor ikke kommenterer de resterende av bildene og hvordan noen kan være enig i at de bildene som han har tatt viser et 4 stjerners hotell.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Solfaktor har i det vesentlige anført:

Solfaktor har ikke mottatt noen henvendelse fra klager etter hjemkomst.

Klager kontaktet Solfaktor første gang den 21. juli. De var misfornøyde med hotellet da det var råttent, ingen internett og fremsto som et 2 stjerners hotell. I tillegg lå det langt unna sentrum og strand.

Hotellet har offisielt 4 stjerner. Solfaktor har hatt 29 bookinger på dette hotellet per 03.11.2015 og dette er den første klagen de mottar. Alle bungalower holder samme standard. Ifølge Solfaktor snakker man engelsk i resepsjonen. Solfaktor ringte resepsjonen under klagers opphold og de snakket godt engelsk.

Når det gjelder brannslukningsapparater, så ringte Solfaktor hotellet under klagers opphold og de bekreftet at spanske myndigheter jevning kontrollerer brannsikkerheten på hotellet. De kontrollerer også dette selv. De sa at ingen av brannslukningsapparatene var tomme og alle fungerer tilfredsstillende.

Solfaktor informerte hotellet om at klagers luftkondisjonering virket til og fra. Dette skulle hotellet se på og de kunne også tilby klager et rombytte om han ønsket dette.

Klager ville ikke bytte rom da han mente alle rom holdt samme dårlige standard.

Solfaktor mener at hotellet gjorde det de kunne for å hjelpe klager og at standarden på rommene ikke er dårlig som klager beskriver.

Solfaktor har gått gjennom klagers bilder, men finner ingen feil og mangler som gir grunnlag for prisavslag.

Det hender noen ganger at krypdyr finner veien inn i hotellrom. Disse blir fjernet ved rengjøring av rommene. Man kan også henvende seg til resepsjonen om man ønsker å få innsekter fjernet.

Når det gjelder bildene av slitasje, må man regne med noe slitasje. Hotellet har åpent alle dager i året. Det ble bygget 1986 og renovert i 2009.

Solfaktor klarer ikke se av bildene at det er skittent. Det er rengjøring at rommene hver dag.

Sorte prikker forekommer ofte på plastikk møbler som står utendørs. Dette er ikke skitt, men tegn på jordslag grunnet at de står ute i all slags vær.

Madrassene er slitte. Klager har fjernet laken som vanligvis dekker slitasjen på den underste delen av madrassen.

Løs kabel under tv. Denne kabelen er ikke løs, bare lang. Den går fra tv apparatet og inn i kontakt i veggen for å gi strøm til tv.

Solfaktor tilbød klager å bestille rom på et annet hotell, mot at de selv sto for kostnaden, men klager ønsket ikke dette.

Det vises for øvrig til brev fra Solfaktor.

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.

I fakta om hotellet er det på hotellets nettsider opplyst at det er bygget i 1986 og renoveret i 2009. Det averteres også i januar 2016 som et firestjerners hotell.

Pakkereisenemnda har gjennomgått sakens dokumenter og de vedlagte bildene. Det fremgår at rommet fremstår som slitt, og at det er mørke render i en del av fugene på badet. At det ligger noe på gulvet ved en avfallsbøtte fremgår også. De utemøblene det er tatt bilde av har jordslag på enkelte flater. De er sannsynligvis av eldre dato, og har stått ute i all slags vær.

Hotellrom som brukes gjennom hele året vil fremstå som slitt ca. 6 år etter rehabilitering. Nemnda kan ikke se at det utgjør en mangel i seg selv. Rommet skal imidlertid være tilfredsstillende rengjort. Slik badefliser etc. fremstår, er det nemndas syn at det ikke er tilfelle her.

Når det gjelder brannslukningsapparater er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om vedlikeholdet av disse. Det er opplyst fra hotellets side at disse inspiseres jevnlig i henhold til stedlig regelverk.

Det er ellers klaget over at svært få snakket engelsk, at luftkondisjoneringsanlegget kun virket av og til og over at det var dårlig internett-tilgang.

Så vidt nemnda forstår ble klageren tilbudt å bytte rom i forbindelse med klagen over luftkondisjoneringen. Det ville han imidlertid ikke, da han antok at alle rom holdt samme dårlige standard. Internett-tilgang er ikke beskrevet i hotellbeskrivelsen. Når det gjelder de ansattes engelskkunnskaper, står påstand mot påstand. Arrangøren har i forbindelse med klagen hatt kontakt med hotellets resepsjon mens klageren fremdeles ferierte på stedet, og har da snakket med engelsktalende personale.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 10% på grunn av dårlig renhold. Avrundet utgjør beløpet kr 3.700. De øvrige punkter finner nemnda ikke tilstrekkelig opplyst/ikke kan gi grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 10%, avrundet til kr 3.700.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.