

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved standarden på hotellet.

Dato

24.08.2015

Saksnummer

210/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved standarden på hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans medreisende hadde bestilt en reise til Bulgaria og to ukers opphold på hotell White Lagoon Beach Resort i Balchik. Det ble en ubehagelig ferie. Det startet med at rommet hadde en kloakkstank på baderommet, noe som også var tilfellet på store deler av uteområdet ved stranden. Det var et hotell med store og alvorlige mangler.

Det fantes ikke en eneste røykvarsler i leiligheten, nærmeste brannslukningsapparat lå midt i leilighetskomplekset uten noen form for markering. De hadde kaldt vann i dusjen store deler av ferien, samt en kloakkstank som til tider ble uutholdelig. Klager forsøkte å ta dette opp i resepsjonen, og fikk til svar at de måtte komme dagen etter. Manglene ble ikke utbedret. Vings representanter var lite til stede og det var lite informasjon om tidspunktene for når de skulle være på hotellet. Det var ingen informasjon i leiligheten, kun noen permer ved siden av en skranke i resepsjonen.

Det var også store avvik på hygienehold på hotellet. Klager så selv at de ansatte tørket bakken utenfor strandbaren med samme kost som de benyttet inne i pizzaovnen. De benyttet seg også av samme mopp på baderom som i soverom i leiligheten. De fikk utlevert skittent sengetøy og skitne håndklær. Buffématen kunne stå fra lunsj til middag, da bare uten påslått varme, for senere å bli benyttet som rester til middag.

Klager fikk aldri beskjed om at hotellet var under ombygging. Ving har hatt manglende opplysninger om dette, men i løpet av klagers opphold ble informasjonen om hotellet endret på Vings nettsider etter klager fra beboere på hotellet.

Ving har tilbudt klager kr 3.000 i prisavslag for manglene. Klager krever et høyere prisavslag som står i forhold til manglene og tilstanden ved hotellet.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving beklager at oppholdet ikke ble slik klager hadde sett frem til.

Hotell White Lagoon Beach Resort har gjennomgått en total renovering i løpet av det seneste året for å kunne åpnes som et helt nytt hotell i juni 2014. Ved åpning av anlegg som er nybygget eller renoverert gir Ving en introduksjonsrabatt, slik det er blitt gitt her. Det kan dessverre oppstå visse uregelmessigheter i forbindelse med åpning og innkjøring av renoverte eller helt nye anlegg.

Vings mål er at de som reiser med dem skal ha en så god ferie som mulig. Ving vil gjerne vite det med en gang dersom det er noe som ikke fungerer som det skal, slik at de kan følge opp på stedet. Det vises til informasjon og oppfordring om dette i klagers billett og i Vings informasjon på reisemålet. En henvendelse på stedet er også, ifølge Pakkereiseloven, en forutsetning for å kunne kreve kompensasjon i ettertid.

Ving kan ikke se at klager i dette tilfellet har tatt kontakt med dem under oppholdet. Ving valgte likevel å tilby en kompensasjon på kr 3.000 for at innkvarteringen ikke var i tilfredsstillende stand ved ankomst. Ving kan ikke tilby kompensasjon utover det tilbudte.

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. Det er imidlertid en forutsetning for prisavslag at man har reklamert til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig slik at retting kan skje. Hvis ikke arrangøren får en mulighet til å avhjelpe mangelen, mister klageren retten til ytterligere krav.

Klageren har opplyst at han klaget til resepsjonen uten at dette hjalp. Han har videre opplyst at det kom folk innom leiligheten etter at han hadde fremsatt klagen.

De gjorde imidlertid ikke annet enn å se seg rundt. Etter klagerens syn var det lite å se til arrangørens stedlige representant og det var dårlig informasjon om når de var til stede. Klageren bestilte blant annet en tur som ble avlyst, uten at det ble gitt noen informasjon om dette. Han måtte selv få tak i guiden over telefon og brukte lang tid på det.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at hotellet led av vesentlige mangler. Det vises til klagerens beskrivelse. Arrangøren har delvis erkjent at produktet ikke sto til forventningene ved å tilby en kompensasjon på kr 3.000,-, og ved å endre hotellbeskrivelsen på hjemmesiden. Nemnda legger til grunn at hotellet ikke var ferdig renoverert da klageren oppholdt seg der, og at det gikk ut over hygiene og mattilbud. Nemnda har i den videre vurderingen delt seg i et flertall og et mindretall.

Nemndas flertall, lederen og Forbrukerrådets representanter, kan ikke se at forholdene ville ha endret seg nevneverdig om klageren hadde kontaktet en av guidene, ettersom problemet besto i at hotellet ble tatt i bruk før det var ferdigstilt og innkjørt. Det hadde ikke guiden kunnet gjøre noe fra eller til med. Flertallet finner at det som er beskrevet

ovenfor utgjør vesentlige mangler ved det leverte produktet som bør føre til prisavslag, og anbefaler etter en helhetsvurdering at prisavslaget settes til 40% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Nemndas mindretall, reisebransjens representanter, finner at klageren skulle ha kontaktet stedlig representant. Fordi dette ikke er gjort, finner de at den tilbudte kompensasjonen er tilstrekkelig.

På bakgrunn av flertallets vurdering traff nemnda slikt

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag tilsvarende 40% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.