

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

226/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, to voksne og tre barn, skulle bo på Blue Village Atlantica Caldera Beach i to uker. De hadde bestilt en 3-roms leilighet og listen over mangler ved denne og hotellet generelt førte til at de helst hadde reist hjem etter én uke.

Sofaen i stuen bestod av to enkeltsenger uten puter slik at det ikke var mulig å sitte og slappe av. De ba om puter, men kunne ikke få det. Det var altfor få solsenger og parasoller både ved bassenget og på stranden. Den ene dagen tok det lang tid før avføring i bassenget ble fjernet. Dette til tross for at det ble gitt gjentatte beskjeder til hotellet og guidene. Kjøkkenviften virket ikke og etter å ha laget middag første kvelden luktet det i en uke etterpå. De spiste derfor ute de resterende 13 dagene.

En tekniker sjekket viften, men sa den var i orden.

Det var utgang fra soverom til terrasse, noe som er en dårlig løsning med barn som sover. De fikk kun én nøkkel, med den begrunnelse fra hotellet at dersom de fikk to nøkler så ville de bare bruke den andre nøkkelen til å la airconditionanlegget stå på hele tiden. Kjøkkenutstyr var slitt og det var knapt med vaskeutstyr.

Kjøkkenbordet var slitt, klissete og ikke mulig å holde rent. Barnetrillen var upraktisk uten solskjerm og mulighet for å legge ned ryggen. Barnesengen var gammel og falleferdig. Barnestolen var uhygienisk og klager leverte den inn og ga beskjed om at hun ikke ville ha en tilsvarende.

Det var ingen hyller i skapene, så de fikk ikke pakket ut av koffertene. Det var ingen knagger eller muligheter til å sette fra seg noe. Døren var ødelagt to ganger og den ene gangen ble klager stående å vente i 45 minutter med et sovende barn i armene. De hadde bestilt sen utsjekk da hjemreisen var på kvelden. De fikk da beskjed om at de måtte bytte rom de siste

6 timene da det ville komme nye gjester. Det nye rommet var nyoppusset og hadde alle de tingene de hadde manglet.

Klager tok de nevnte problemer opp med Star Tours guider på stedet flere ganger under hele oppholdet. Klager viser til chat via Star Tours app som hun lastet ned før avreise og til kontakt pr. telefon under oppholdet. Klager tilbakeviser Star Tours påstand om at det var vanskelig å nå dem eller at de ikke har klaget direkte på reisemålet vedrørende alle manglene. De ble tilbudt et gavekort på reisemålet på kr 2.000, men kunne ikke bruke dette til å kjøpe all inclusive ved hotellet.

Star Tour har tilbudt enda et gavekort à kr 2.000 da klager sendte inn en klage etter hjemkomst.

Klager ønsker ikke å reise med Star Tour igjen og krever prinsipalt et prisavslag tilsvarende halvparten av reisens pris siden de ønsket å reise hjem etter én uke. Subsidiært krever hun et prisavslag på kr 10.000.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour finner det beklagelig at de ikke har klart å innfri klagers forventninger til hotell Blue Village Atlantica Caldera Beach. Dette er et populært hotell for familier og Star Tour har mange fornøyde gjester der.

Star Tour viser til deres logg fra reisemålet og kontakten som har vært mellom klager og Star Tours guider under oppholdet. Her fremgår det at flere av punktene det klages over ikke har blitt nevnt for Star Tours guider.

Gavekort kan kun brukes som betaling på en ny reise med Star Tour, og ikke på tilleggssytelser på reisemålet. Dette fikk klager også informasjon om før hun aksepterte gavekortet. Star Tours guider har i dette tilfellet forsøkt å tilrettelegge etter beste evne. Det har til tider vært vanskelig å nå klager, og det er leit at hun opplever at guidene har gitt manglende service. Av rapport og loggføring, samt samtaler med vårt personale fremgår det at de har gjort hva de kan for å imøtekomme klager.

Star Tour har valgt å tilby totalt kr 4.000 i gavekort som en gest til klager.

Star Tour kan ikke se at det er mangler på denne reisen som gir grunnlag for prisavslag.

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.

Som det fremgår av klagerens anførsler, fant hun mange feil ved leiligheten og ved de tilleggssytelsene hun hadde bestilt, slik som barnestol, barnetrille og barneseng. Hun var i tillegg blant annet misfornøyd med bassengrenholdet og bassengtemperaturen og med at det ikke var et tilstrekkelig antall solstoler og parasoller ved bassenget og på stranden.

Nemnda kan ikke være enig med arrangøren i at det ikke er klaget på reisemålet.

At det er klaget over en rekke ting fremgår av utskrift av en 5 siders meldingslogg. Det er i tillegg også ført en kundelogg med mer enn 3 sider med innføringer, og hvor «Case description» er beskrevet slik: «A lot of problems». At det fløt avføring i bassenget er som eksempel notert som «message» 8. juli kl. 13.59.35. At meldingen ikke ble besvart av guidene er ikke klagers feil.

Når det gjelder leilighetens standard, kan det som er beskrevet av slitt utstyr og vifte med kullfilter etter nemndas vurdering ikke karakteriseres som mangler, med unntak av manglende ryggstøtte i sittemøblene. Ferieleiligheter gjennomgår stor slitasje. Noe av utstyret ble etter det nemnda kan se skiftet ut etter at det var klaget.

Nemnda legger til grunn at klageren har fått tilbakebetalt kr 340,- i forbindelse med at barnestolen det var betalt for var ubrukelig og derfor ble levert tilbake.

Nemnda legger videre til grunn klagerens beskrivelse av manglende solstoler og parasoller. Nemnda kan imidlertid ikke se at dette kan karakteriseres som en mangel. Det er ikke mulig å ha solstoler til hver enkelt gjest i høysesongen. Det som imidlertid bør håndheves strengt, er regelen om at man ikke kan reservere stoler. Etter klagerens beskrivelse ble dette ikke gjort, i og med at det var mange stoler med håndklær i som ikke var i bruk.

Vanntemperaturen i bassenget var i følge klageren lavere enn i sjøen.

Nemnda påpeker at bassengene i sydlige strøk i all hovedsak er soloppvarmet, og at det da er lufttemperaturen som avgjør vanntemperaturen.

Nemnda finner det hevet over tvil at klageren sa fra om at de fløt avføring i bassenget. Dette er svært uhygienisk og kan innebære en farlig smittekilde for badende barn og voksne. Basseng med flytende avføring bør stenges, tømmes og rengjøres. At dette ikke ble gjort utgjør en alvorlig mangel ved renhold og vedlikehold.

Endelig gjelder klagen det faktum at familien avreisedagen måtte bytte leilighet etter å ha betalt ekstra for å beholde den på grunn av sen flyavgang.

Nemnda har forståelse for at dette opplevdes som tungvint, men med stor turnover av gjester er det antagelig en vanskelig oppgave å sørge for at alle gjestene får beholde sin leilighet. Nemnda kan ikke se at dette er en mangel, i og med at klageren med familie fikk disponere en annen leilighet.

Det fremgår ovenfor at nemnda har funnet mangler ved det som ble levert. Den mest alvorlige er hygienemangler i forbindelse med bassenget, men det er heller ikke komfortabelt å sitte uten ryggstøtte i leilighetens sittemøbler over en periode på 14 dager. Familier med små barn tilbringer ofte en del tid i sin leilighet på kveldstid.

Mangler gir rett til prisavslag. Nemnda har merket seg at det er tilbudt gavekort på til sammen kr 4.000. Nemnda anbefaler at prisavslaget passende bør settes til kr 4.000. Nemnda har videre lagt til grunn at klageren har fått tilbakebetalt kr 340 for en innlevert barnestol.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det blir gitt et prisavslag på kr 4.000, og legger til grunn at det som er innbetalt for barnestol, kr 340, er tilbakebetalt.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Anne Edvardsen, Ving Norge 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.