

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring og diverse mangler i hotellrommet.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00124

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte et 11 netters opphold på Sun Island Resort, Maldivene i perioden 06.05.2016 – 19.05.2016.

Klager er ikke fornøyd med renholdet av rommet og utearealer, samt mangler på rommet.

Klager skriver at Ving erkjenner at klager gav beskjed om manglene til hotellets resepsjon før hun ringte Ving; helt i tråd med deres egen anbefaling under "på reisemålet/hotellet" under "viktig informasjon" i reisedokumentet.

Klager ringte det telefonnummeret som stod på voucheren som må anses som billetten i reisedokumentet. At resepsjonen ikke loggførte klagers henvendelser ved personlig oppmøte, men først loggførte hennes klager ved telefonkontakt, kan skyldes manglende rutiner. Det at hotellet ikke leverte tilfredsstillende rengjøring/housekeeping, blir en sak mellom hotellet og Ving.

Ving har ikke levert den ferien klager kjøpte idet hotellet ikke leverte det rengjørings/servicenivået de hevder å holde. Klagers ferie ble ødelagt av en «roomboy» som ikke gjorde jobben sin. Ving svarer med at det bare tok 24 minutter fra klager etterlyste toalettpapir til hun fikk det på et 4,5 stjerners hotell med housekeeping 2 ganger daglig. Klager hevder at hotellet var kjent med at klagers "roomboy" ikke gjorde jobben sin. Han ble erstattet siste dagen, men da skulle klager sjekke ut samme formiddag.

Klager krever kompensasjon for de mangler og avvik hun opplevde i løpet av oppholdet på Sun Island Resort.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Sun Island Resort er et av Vings mest populære hotell på Maldivene. Ving opplever et godt samarbeid med et velfungerende hotell. Gjestenes vurdering er 4,5 poeng av 5 mulige, basert på svarene fra 322 Vinggjester i 2016. Ving kan ikke se å ha mottatt noen lignende klager i løpet av året.

Ving skulle ønske at klager hadde kontaktet dem tidligere i løpet av oppholdet, slik de oppfordrer til blant annet på billetten. Der oppgir Ving direktenummer til avdelingen som sitter i direkte kontakt med rutefly og hotell på reisemål som ikke inngår i charterprogrammet. Telefonnummer dit er som oppgitt i billetten: 23 15 58 50. Ving har da muligheten til å undersøke forholdene, forklare eventuelle misforståelser og være behjelpelige med løsninger.

Klager bodde på hotellet fra den 7. til 18. mai og oppgir i skriftlig henvendelse til Ving den 20. mai at hun opplevde mangler fra dag 1. Ving stiller seg undrende til at klager ikke tok kontakt i løpet av de to første ukene, dersom oppholdet led av vesentlige mangler. I følge fakturaspesifikasjonen fra klagers mobilselskap har klager ringt til Ving den 14. mai på telefonnummer: 23 15 58 00. Det er nummeret til Vings sentralbord på hovedkontoret som er åpent kl. 8.30 – 16.00.

Dersom man derimot ringer til nummeret som er oppgitt i billetten utenfor kontortid, 23 15 58 50, blir man informert om at kontoret er stengt, men at man kan nå Ving døgnet rundt på et nødnummer. Telefonnummer dit blir lest opp i meldingen. Den meldingen har klager ikke fått ettersom hun har ringt feil nummer.

I sin Reiseinformasjon på [ving.no](http://www.ving.no) (<http://www.ving.no/hotellet>) skriver Ving at renholdet kan være vesentlig enklere enn hjemme. Med rengjøring menes normalt at gulv blir feiet, senger redd opp og avfall tømt enkelte av ukens dager.

Hotellet har oppfølging og rengjøring av bungalower 2 ganger hver dag. Om morgenen blir rommet rengjort i sin helhet. På kvelden blir rommet forberedt for natten ved at blant annet minibaren sjekkes og gulvet feies. Hotellet forklarer i sin e-post at alle gjester tar med seg mye sand inn i bungalowene, dermed er det nødvendig med rengjøring 2 ganger daglig. I e-posten forklares det også at hotellet har loggført kontakt med klager den 14. mai og at henvendelsen handlet om manglende toalett-papir og påfyll av vann i minibaren. I følge noteringen ble feilen rettet opp innen 24 minutter.

Ving har undersøke saken i ettertid ved å innhente kommentarer fra hotellet og se på tilbakemeldinger fra andre reisende. Feil, mangler og bristende service kan oppstå, også på de beste hotellene. Ving forstår at klager ikke har vært fornøyd med renhold og service og har, til tross for manglende kontakt, tilbudt en kompensasjon på kr. 1.000, hvilket motsvarer ca. 10 % av hotellkostnaden. Klager har også fått muligheten til å velge et gavekort på kr. 2.000.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for en høyere kompensasjon da de ikke har fått muligheten til å avhjelpe eventuelle mangler på plass.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klageren bodde på hotellet det klages over fra 7. til 18.mai. Arrangøren har opplyst at det i telefonloggen fra klagerens mobiloperatør er oppgitt at første kontakt med Ving sentralt er registrert den 14. mai, men da til et nummer som ikke er betjent ut over normale åpningstider. Etter nemndas mening ville det vært en fordel om Ving på dette telefonnummeret hadde informert om det aktuelle telefonnummeret som klager i stedet kunne ringe for å få kontakt med Ving, selv om dette også fremgikk av reisedokumentene. Klageren anfører videre at hun før dette tidspunkt tok kontakt med hotellresepsjonen for å klage over renholdet.

Det klages over at det manglet toalettpapir ved et tilfelle, og at det tok 24 minutter å få dette ble brakt til rommet etter at klagen var fremsatt. Klageren anfører videre at hun ikke alltid fikk vannflasker når hun skulle det, og at det ikke ble lagt frem vaskekluter hver dag. Hun måtte derfor klage til resepsjonen.

Det anføres at rommet ble mer og mer skittent og at blant annet håndvasken kun ble rengjort en gang. Klageren har vedlagt to bilder av en utendørs dusjsone som angivelig skal dokumentere dårlig renhold. Det er mulig at bildene ikke tilstrekkelig skarpe, da det ut fra disse, etter nemndas syn, vanskelig kan slås fast at renholdet var dårlig. Sonen ligger åpenbart i nærheten av løvfellende vegetasjon, og det ene bildet viser løv i sonen, mens det andre viser at løvet er fjernet. Klageren har ikke dokumentert øvrige avvik. Selv på eksklusive hoteller er det fra tid til annen mindre avvik fra rutinene uten at det berettiger til prisavslag.

På den bakgrunn finner nemnda ikke å kunne anbefale at det blir gitt noe prisavslag. Nemnda har merket seg at klageren er tilbudt et reisegavekort på kr. 2.000 eller kr. 1.000 overført til konto.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)