

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig renhold og mangelfull hotellbeskrivelse.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00014

Tjenesteytere

TUI Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for 2 voksne og 2 barn med innkvartering i en 2-romsleilighet på Club Bellevue, Alcudia, Mallorca i perioden 08.07.2016 – 15.07.2016. Totalpris kr. 24.032.

Klager anfører at hun ankom en svinesti av et leilighetsbygg. Det hadde vært en ungdomsmusikkfestival der som nettopp var avsluttet. Ungdommene sjekket først ut lørdag, dagen etter klagers ankomst, og det ble ikke foretatt rydding eller vasking før søndag.

Rommet var tilsynelatende rengjort da klager ankom hotellet, men det luktet urin, søppel og fyll, en lukt som satt i hele uken. Etter noen dager fant klager ut at det særlig var en hodepute som luktet ille. Klager ankom fredag og det ble ikke vasket i ganger, trapper og bygget for øvrig før utpå søndag ettermiddag. Klager ble lovet ekstra rengjøring på rommet lørdag da de ikke var fornøyd ved ankomst, men dette ble ikke fulgt opp. Renholdspersonalet var innom rommet tirsdag, skiftet håndklær, kostet lett over gulvet, tok søppel, fylte bøtta med vann og forlot rommet, mens klager sto der som noen spørsmålstegn.

Leiligheten hadde ikke mikrobølgeovn og vannkoker. Det var kun tre små kaffekrus til å drikke av, samt noen tallerkener og bestikk. Ingen boller, skåler og vannmugger. Ferieuken ble kostbar da alle måltidene måtte kjøpes ute, både fordi det ikke var utstyr til noe sjølhushold, men også fordi det luktet så ille og var så skittent i leiligheten.

Klager anfører at det var lite samsvar med det som stod beskrevet på hjemmesiden ved bestilling og det som faktisk møtte klager. Klager hadde 700 meter å gå til resepsjonen, det var elendig renhold, bassenget var ikke tilgjengelig før søndag og pga. manglende rengjøring ikke brukbart etter tirsdag da det var blitt grått og skittent. Det samme søppelet fra dagene før lå fortsatt i og rundt bassenget, så klager valgte å holde seg

borte fra bassenget de resterende to dagene av ferien. Bassenget ble ikke rengjort hver dag som Star Tour hevder.

Klager fikk leilighet i et bygg lengst bort fra alt og måtte gå 700 – 800 meter til hver en aktivitet de skulle på. Hotellet ble solgt inn som et familiehote1 med korte avstander til sentrum og strand.

Klager var klar over at det var enkel standard og lenge siden oppussing, men det har ingenting med det som møtte klager. Klager mener TUI kunne lagt ut et områdekart på nettsiden og at det generelt var noe mangelfull informasjon og beskrivelse av hotellet.

Klager krever refusjon på 50% av reisens pris, kr. 12.000.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Star Tour beklager at oppholdet ikke ble som forventet og anfører følgende:

- Hotellet ble bygget i 1978 og delvis oppusset i 2001 – en må følgelig påregne noe slitasje.
- Rengjøring 3 dager per uke - en av disse er ankomstrengjøring.
- Det finnes 1468 leiligheter på leiligheter BelleVue. I beskrivelsen informerer Star Tour om at hotellet har mellom 2 til 9 etasjer, men det står ikke konkret hvor mange bygninger hotellet består av. Utfra bildene ser man ulikhetene i bygningene.
- Under «viktig informasjon» fremgår følgende: «Hotellområde med gjennomgangstrafikk. Barer og natteliv kan til tider være forstyrrende for noen leiligheter.
- Bassenget blir rengjort en gang per dag.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på kr. 7.500.

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.

Nemnda legger til grunn at hotellet klageren bestilte ferie på, var temmelig nedslitt, og at dette faktum fremgår av arrangørens katalog. Det som møtte klageren hadde imidlertid etter nemndas syn ikke noe med slitasje å gjøre, men med dårlige renholdsrutiner, både av bofasiliteter og av området rundt hotellet. Det fremgår videre av bildene at leilighetens utstyr ikke kan ha vært i samsvar med det man betalte for, i og med at så godt som alt utstyr manglet, eller var for lite i antall.

Når det gjelder renhold av leiligheten, anfører klageren at det luktet meget ubehagelig der av søppel, urin og oppkast. Det renholdet som ble foretatt i løpet av uken var også svært overflatisk. Nemnda legger til grunn at selv om renholdet i sydlige strøk ikke holder samme standard som i Nord-Europa, må det vaskes på en slik måte ubehagelige lukt ikke setter seg i leiligheten. Hvis det er oppkast på en pute, må denne byttes, ikke bare skiftes trekk på, hvilket kan synes å være gjort her. Ganger og trappearealer må også holdes rene, både av hygieniske og branntekniske årsaker. Arrangøren har anført at bassengområdet ble rengjort hver dag, mens klageren anfører at dette ikke skjedde. I dette tilfellet legges klagerens versjon til grunn. Det vises til de vedlagte bildene, som med all ønskelig tydelighet viser uholdbare hygieniske forhold hva gjelder utearealene. I følge klageren var bassenget ikke brukbart mer enn i to dager, fra søndag etter renhold i etterkant av en ungdomsfestival og til tirsdag da vannet var så grått at klageren ikke kunne bruke bassenget. Nemnda finner å måtte legge dette til grunn.

Nemnda finner at reisen led av mangler, og finner etter en samlet vurdering av prisavslaget bør settes til 50% av reisens pris, avrundet til kr. 12.000. Det gir liten feriefølelse å komme til forhold som de beskrevne.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr. 12.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Anne Edvardsen (Ving Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)