

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. lav bassengtemperatur, ikke barnevennlig hotell, service og bitt fra veggdyr.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

10/15P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. lav bassengtemperatur, ikke barnevennlig hotell, service og bitt fra veggdyr.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager reiste med sin mann og en baby på en to ukers tur til Club Hotel Riu Buena Vista i Playa Paraiso, Tenerife. De bestilte et familierom med balkong eller markterrasse og all inclusive.

Klager trodde at et familiehotell var stille og rolig. Men hotellets underholdning holdt på senere enn kl. 23.00 og det ble som regel rolig rundt kl. 00.30, noe som ikke er oppgitt i Star Tours hotellinformasjon. Klager fikk et familierom rett ovenfor hotellets underholdning, en upraktisk plassering med små barn som skal sove.

Klager valgte dette hotellet fordi det skulle være barnevennlig og ha oppvarmet basseng. Det at mange hadde med seg barna sine på kveldens underholdning og festligheter, gjorde ikke hotellet mer barnevennlig. Mange fulle voksne og barn på eget ansvar, noe som blir feil når Star Tour skriver at det er et barnevennlig familiehotell.

Bassenget holdt ikke 24 grader, maks 20 om det var så varmt.

Klager skriver: «Vi var et «hår i suppa» hos hotellets ansatte, vi klagde og spurte og lurte hele tiden, de var bokstavelig talt drit lei oss til slutt.» Så påstanden fra Star Tour om at klager ikke sa fra på stedet eller klagde, stemmer ikke.

Alle tre i familien ble angrepet av insekter, i tillegg til moren. De trodde først bittene/insektstikkene kom fra rommet og klagde flere ganger til hotellet før noe ble gjort. Klager fant senere ut at bittene/stikkene kom fra dyr som myldret inne i rotting møblene nede i lobbyen. Klager fant ut at insektene var veggdyr etter å ha sett bilder på Internett. Hotellet informerte om at det var lopper fra en katt som snek seg inn om natten. Etter hjemkomst har de vært hos lege og han bekrefter at det uten tvil var bitt fra veggdyr, noe som fremgår av uttalelsen fra

legen. Klager fikk mye ekstra jobb med desinfisering, koking og frysing av alt de hadde med seg på ferie for å unngå veggdyr hjemme.

Klager fikk sms ved ankomst Tenerife om at de kunne sende sms til deres servicetelefon hvis det var noe, men ingen besvarte deres henvendelse. De fant heller ingen guider da de lette etter dem, noe hotellets ansatte også kan bevitne.

Klager ønsket å sjekke inn bagasjen direkte fra hotellet. Dette måtte gjøres i god tid og senest før 48 timer før avreisen, men de fikk ikke svar på sms og traff ingen guider før det var for sent.

Klagers mor er oppført på en egen bestilling. Klagers mor benyttet sin datters bestillingsnummer da hun klaget til Star Tour og henviser til sin datters klage. Moren fikk ikke oppgitt sitt bestillingsnummer ved henvendelse til Star Tour, mens det i ettertid er oppgitt til datteren da Star Tour velger å behandle begge klagene sammen og refererer til begge bestillingsnumrene i svaret til klager. Klager stiller seg undrende til hvorfor de to sakene med hvert sitt saksnummer ikke blir behandlet som to saker.

Klager krever et prisavslag på kr 10.000 og har fått tilbud om et reisegavekort på kr 3.000. Tilbudet om reisegavekort gjelder for begge bestillingene, totalt 4 personer, inkludert babyen. Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Det er svært individuelt hva som oppleves som barnevennlig. Star Tour har tilbud om bamseklubb, «funbreak» og «hang out» for barn i ulike alder. Det er også mange andre aktiviteter for barn. Hotellet har selv en barneklubb og aktiviteter for små barn.

Da dette er et utpreget familieanlegg tar Star Tour avstand fra fest og fyll. De har ikke fått en eneste tilbakemelding om fyll på dette hotellet. Alle Star Tours Blue Village har underholdning hver kveld. Også på dette hotellet avsluttes underholdningen kl. 23.00. Alle barer skal avslutte senest kl. 24.00. Veldig mange gjester setter pris på dette tilbudet, og barna er ofte en del av publikum under showene. Star Tour gjør oppmerksom på at det er svært få hotell som kun er tilrettelagt for så små barn. Star Tour vil absolutt karakterisere Buena Vista som et barnevennlig.

Det er beklagelig at klager fikk rom rett over underholdningsdelen, men det fremgår ikke at klager har forsøkt å få byttet rom.

Star Tours mål er at eventuelle feil og mangler skal rettes innen rimelig tid i løpet av oppholdet på reisemålet. Dersom feilen eller mangelen ikke rettes kan det eventuelt være aktuelt å tilby bytte av leilighet eller bosted. Forutsetningen for at dette skal være mulig er imidlertid at turoperatørens reiseleder blir kontaktet. Ifølge Alminnelige vilkår for pakkereise pkt. 8.2, kan mangler gi rett til kompensasjon, men turoperatøren må da ha blitt gjort oppmerksom på forholdet og fått mulighet til å rette opp eventuelle feil under oppholdet på reisemålet. I dette tilfellet har ikke Star Tour fått muligheten til å hjelpe dere med å bytte leilighet.

Star Tour informerer om at det av rapporten de har mottatt fra Tenerife fremgår at bassenget på Buena Vista til enhver tid holder 23-24 grader. Star Tour beklager om dette ikke oppleves

som varmt nok, og for kaldt for barnet deres. De har ikke fått andre henvendelser fra gjester om for kaldt vann, men tar dette til etterretning.

Star Tour har representanter på dette hotellet hver dag hele uken. Det er veldig leit at klager ikke har klart å nå guidene i løpet av uken, og også i forbindelse med hjemreisen. Guidene er tilgjengelige rundt bassengene, i resepsjonen og ellers på hotellet fra 08.00 - 20.00. Guidene skal omgås gjestene, snakke og følge opp.

Star Tour beklager at det ikke lot seg gjøre å sjekke inn bagasjen etter angitt tid. De har ikke fått noen tilbakemeldinger om at sms kontakt ikke når frem eller ikke blir besvart.

Star Tour forstår ulempene bittene av en type innsekt medførte for klager. Verken guidene eller hotellet har fått lignende klager fra andre gjester som har bodd på dette hotellet. I rapporten fra guidene fremgår det at rommene hvor klager bodde ble sjekket for veggdyr, uten at det har blitt funnet tegn til veggdyr. Gjester som har bodd i de samme rommene både før og etter klager bodde der, har ikke meldt fra om at de har blitt plaget av insekter, stikk eller bitt.

Verken hotellet eller Star Tour kan stilles ansvarlig for problemet uten at dokumentasjon foreligger om at det har vært veggdyr. Av rapporten fremgår det at dette ikke kan være veggdyr, men en annen type innsekt. Riu kjeden er en anerkjent hotellkjede, og de følger opp nettopp en slik sak på beste måte.

Star Tour har telefontid hver dag, og et reklamasjonsskjema tilgjengelig på nettet. Det er også mulig å sende mail til Star Tours kundesenter.

Star Tour behandlet saken samlet for klager og hennes mors bestilling. I løpet av kommunikasjonen med familien ble det også sendt en reklamasjon fra klagers mor. Star Tours tilbud om reisegavekort på totalt kr 3.000 gjelder for 4 personer.

Star Tour gir ikke opplysninger om personer og reservasjoner uten booking nummer. Dette er henhold til personvernloven, og denne følges konsekvent. Men det er selvfølgelig mulig at det glipper av og til, selv om Star Tour gjerne skulle unngått det.

Det vises for øvrig til Star Tours brev.

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.

Pakkereisenemnda har gjennomgått dokumentene i saken. Partene er uenige om faktumbeskrivelsen vedrørende flere av forholdene. Så vidt nemnda kan forstå var klageren i kontakt med en av Star Tours guider i hotellets resepsjon, jfr. guidens rapport. Guiden så blant annet på utslettet/stikkene og sørget for at det ble skiftet sengetøy på rommet.

Klagebehandleren hos Star Tour opplyser at arrangøren aldri har fått noen rapport om veggdyr på dette hotellet, og at det har bodd gjester i det samme hotellrommet både før og

etter klagerens opphold. Klageren har muligens også, slik nemnda tolker opplysningene om insekter i rottingstoler i resepsjonen, kommet i tvil om hva som var årsaken til utslettet/stikkene.

I artikler på internett, bl.a. Wikipedia, fremgår:

«Veggedyr er nattaktive og lever skjult om dagen. De gjemmer seg på baksiden av skap og bilder, i sprekker i panel og bak lister ved gulv, tak, dører og vinduer.»

Det fremstår etter dette som nokså usannsynlig at veggedyr skulle ha vært synlige i en resepsjon på dagtid og at det har sittet synlige veggedyr på den ene klagerens arm.

At man blir bitt av insekter under et ferieopphold er vanligvis ikke noe som kan lastes arrangøren. Klageren kunne eventuelt ha forelagt fotoet for en entomolog til videre uttalelse hvis det skal tjene som bevis for at det var veggedyr på hotellrommet eller på hotellområdet.

Slik hotellrommets beliggenhet er beskrevet, var det ikke optimalt i forhold til støy. Det fremgår imidlertid ikke, verken av klagen eller av rapport fra reisemålet, at klageren har vært i kontakt med Star Tours guider med spørsmål om å få flytte til en stillere del av hotellet. Arrangøren må ha vært gitt muligheten til å rette opp eventuelle feil og mangler for at kunden skal ha klageretten i behold.

Når det gjelder vanntemperaturen er det opplyst av arrangøren at denne blir målt tre ganger i uken, og at den ved alle målinger lå mellom 22 og 23 grader. Klageren har ikke vedlagt noen dokumentasjon på at temperaturen var lavere de dagene hun brukte bassenget.

Det er videre klaget over manglende mulighet for tidlig innsjekking av bagasje. Klagen er behandlet av arrangøren, som ikke har avdekket hva som gikk feil i dette tilfellet.

Pakkereisenemnda legger i mangel av andre opplysninger til grunn at det skjedde en eller annen feil på som førte til at innsjekking på hotellet ikke var mulig. For dette og de øvrige punkter som er påpekt har arrangøren tilbudt et reisegavekort på kr 3.000.

Pakkereisenemnda finner at manglende mulighet til tidlig innsjekking og øvrige punkter utgjør en mangel ved pakkereisen, og anbefaler at prisavslag for dette bør settes til kr 3.000 i kontanter.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 3.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Line Vestgård, Kilroy Travel 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.