

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og rengjøring.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03836

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et Classic Room, terrasse, tilgang til basseng på Hotel Sunprime Platanias Beach, Platanias, Kreta i perioden 28.07.2018 - 11.08.2018. Totalpris kr. 35.410.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring

Klager følte ikke at de kunne gå uten sko inne på grunn av et ekkelt belegg på gulvet som ikke lot seg vaske vekk ved det daglige renholdet. Det var edderkoppspinn og andre insekter i store deler av rommet, spesielt under sengen. Rommet og veggene var skitne med et titalls døde dyr/insekter på veggene, samt en gammel og nesten ødelagt dør til badet som var vanskelig å lukke.

Først etter en uke fikk klager tilbud om å bytte rom. Klager takket nei til å flytte da rommet hadde den samme dårlige standarden og var like ekkelt som det rommet de bodde i. Klager sitter igjen med en følelse av å ha bodd på et to-stjerners hotell.

Klager ønsker kompensasjon for manglende vedlikehold og en betraktelig dårligere standard enn det bildene på Vings nettsider viste.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til faktainformasjonen ble Sunprime Platanias Beach bygget i 2001 og sist renoverert i 2012. Etter årene som har gått siden det ble bygget og renoverert kan det bli

spor av slitasje på lister eller misfarging av fuger mellom fliser, slik klager påpeker at det hadde blitt på badegulvet. Ving forstår av kritikken at dette var en misfarging som ikke smittet av, og at gulvet for øvrig var rent. Kritikken av renholdet ble fulgt opp da de klaget på dette.

Selv om rommet klager fikk tilbud om å flytte til var av samme standard som det de hadde, vil Ving tro at situasjonen med insekter kunne ha blitt løst med et bytte. Ving kan ikke se å ha hørt om dette tidligere.

Ving har sett nærmere på tilbakemeldinger til Ving og hotellet i løpet av sesongen 2018 og kan ikke se at markedsføringen med hensyn til standard er kritisert. Det er derfor Vings inntrykk at klager har fått standarden som forventet ut ifra omtalen av hotellet. I henhold til resultatet av spørreundersøkelsen som gjester som har bodd på hotellet sommeren 2018 har svart på, anbefaler 96 % hotellet.

Ving har overført en kompensasjon på kr. 3.500 til klagers konto.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter, herunder de medsendte bildene. Det fremgår av bildene av fliser og hjørner at det er noen år siden badet ble renoveret. Det er vanskelig å se av bildene at det er noe spesielt belegg på gulvet. Det er vedlagt et bilde som viser et dødt lite insekt på en hvit vegg, og det er en rekke bilder med spindelvev, blant annet inntil veggen under sengen. Klageren opplyser at renholderen fjernet spindelvevet hver gang rommet ble rengjort, men at det kom tilbake etter noen timer. Nemnda er kjent med fra en rekke saker at det er en noe annen insektflora i sydlige land enn i Norge. Hvis insektplagen er stor er det vanlig å spraye rommet, og det ble ifølge reiselederloggen også gjort i dette tilfellet.

Klager ble tilbudt å bytte rom, men ville ikke det da rommet de ble tilbudt ikke hadde bedre standard enn det de allerede hadde.

Det fremgikk av prospektet at hotellet er av eldre dato og at det sist ble renovert i 2012. Hotellrom er utsatt for stor slitasje. Klageren har beskrevet insektplagen slik at det i løpet noen timer etter renhold kom store spindelvev med døde insekter i. Det er imidlertid ikke vedlagt bilder som viser et slikt omfang. Klageren ble tilbudt et annet rom. Selv om rommet antagelig var nokså identisk utformet og vedlikeholdt antar nemnda at plagen med spindelvev muligens kunne ha vært unngått der.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at det som ble levert led av mangler som kan føre til prisavslag. Det som er påpekt kan muligens teknisk sett defineres som mangler, men etter nemndas syn når de ikke opp til den relevanssterskel som må kreves for å gjøre misligholdsbeføyelser gjeldende. Rommet ble rengjort på nytt da klageren påpekte mangler ved renholdet og det ble sprayet mot insekter. Klager fikk, slik det fremgår ovenfor, tilbud om å bytte rom. Arrangøren har i ettertid tilbudt klageren kr. 3.500 som kompensasjon. Beløpet utgjør ca. 10 % av reisens pris. Nemnda finner etter omstendighetene at dette er tilfredsstillende, og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Det bemerkes at markedet er den beste regulator hvis det som leveres ikke oppleves som verd pengene. En reisearrangør er avhengig av å levere produkter som kundene finner tilfredsstillende. Gjøres ikke det vil kundene ved fremtidige reiser velge en annen arrangører.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det gis prisavslag ut over kr. 3.500 som allerede er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Hana Tamsamani (Forbrukerrådet)