

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Dato

07.02.2013

Saksnummer

148/12

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 3

Reisens pris: 22.710,-

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Mallorca.

Klager anfører at Ving har gitt misvisende informasjon om hotellet. Det er beskrevet som familievennlig hotell nær stranden og er gitt 4*/vinger. Det viste seg at den del av hotellet hvor de hadde bestilt, Las Piramides, hadde 2*. De tok opp med hotellet og Ving sitt ønske om å bytte til leilighet med bedre standard eller annet hotell, men hotellet hadde ingen ledige leiligheter. Representanten for Ving henviste til beskrivelsen av hotellet, men klager anfører at Las Piramides ikke kan klassifiseres som «bedre mellomklasse». Det er et 2* hotell i svært dårlig forfatning.

Når det gjelder konkrete forhold, er følgende påberopt:

- * Uhygieniske bad med sopp, rust og håndklær som var grå og hullete.
- * Uhygienisk kjøkkenkrok, rust og ødelagt kjøkkenredskap.
- * Uhygienisk sofa, som var skitten og flekkete. Generelt slitt og skittent.
- * Feil sikring, strømbrudd, problemer med a/c, dårlige skap uten dører.
- * Insekter.
- * Liten balkong med dårlig plass til å henge opp klær.
- * Dårlig belysning, ikke vedlikeholdt inngangsdør. 2 dager uten fungerende trådløs internett.

Klager krever kostnaden for en uke refundert, refusjon av ekstrakostnad med leilighetsbytte for den andre uka, samt refusjon av telefonutgifter til Ving.

Ving har vist til informasjonen som er gitt om hotellet og om hotellklassifiseringen. Der fremgår at hotellet består av 7 områder, at 3 av områdene ligger direkte på stranden og at Las Piramides ligger bak disse. Plantegning av leilighetene er inntatt hvor størrelse på rom og balkong fremgår.

Det er presisert at Vings klassifisering ikke alltid er lik den offisielle, og at den er basert på bostedets beliggenhet og fasiliteter i tillegg til leilighetenes beskaftenhet. Klassifiseringen 4,5 her gjelder for området som helhet.

Da klager var i kontakt med Vings representant 18. juni om sin generelle misnøye, tok han opp det med skitne fliser på kjøkkenet og avleiringer i fugene på toalettet. Dette ble det ordnet opp i umiddelbart med ekstra rengjøring.

Han tok ikke opp at det skulle være mugg i leiligheten.

Fordi klager ønsket bedre standard fikk han tilbud om å flytte til den beste og dyreste del av anlegget mot å betale 275 euro. Dette aksepterte han. Reell merkostnad for denne leilighet med avreise 15. juni var kr.3.200,- per uke.

Ving har tilbudt klager kr.500,- i kompensasjon for at a/c ikke virket en dag.

Reklamasjonsnemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpest innen rimelig tid. For at turarrangør skal få anledning til å benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at kunden melder fra om manglene på stedet og så snart som mulig.

Klager hadde i dette tilfelle bestilt en 2-roms leilighet «Family».

Leilighetens beliggenhet på anlegget, størrelse og plassering er detaljert beskrevet i hotellinformasjonen. Den leilighet klager fikk, var av den størrelse og med den beliggenhet som var bestilt.

Hotellanlegget er av Ving gitt karakter 4,5. Etter Vings egen beskrivelse er dette «Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet».

I forbindelse med hotellklassifiseringen er det presisert at Vings klassifisering ikke alltid er lik den offisielle, og at beliggenhet og fasiliteter tillegges vekt i tillegg til selve leilighetens beskaftenhet. Ut fra den beskrivelse klager har gitt av leiligheten kan ikke Reklamasjonsnemnda se at det er sannsynliggjort at det et slikt avvik mellom beskrivelsen gitt av Ving på forhånd og leilighetens beskaftenhet, beliggenhet og anleggets fasiliteter at det utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand.

Det kan fremstå som uheldig at Vings klassifisering avviker så vidt mye fra den lokale offisielle klassifisering, men når det er gitt tilstrekkelig forhåndsinformasjon om dette, kan den lokale klassifisering ikke tillegges vekt når det gjelder avtalen mellom kunden og Ving.

Nemndas flertall mener klagepunktene om skitne fliser og fuger på kjøkken og toalett ble det ordnet opp i. De andre punktene som nå er tatt opp ble ikke tatt opp med Ving på stedet. Klager er tilbudt kr.500,- for et midlertidig problem med a/c.

Kompensasjonen anses passende.

Mindretallet, forbrukernes representanter, har kommet til et annet resultat.

Det vises til klassifisering av anlegget, beskrivelse av de enkelte bygninger og bilder på turoperatørs internettsider. I tillegg er det opplyst at Las Piramides ble renoveret i 2009. Med unntak av beliggenhet, mener vi derfor at klager hadde en berettiget forventning om at standard på leiligheten han hadde bestilt var av minst like god standard som i de øvrige hotellbygningene på anlegget.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag utover det som er tilbudt av Ving.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Svein Dahl, Formann

Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Christine Tang, Detur Norway AS

Vigdis Fiske, Amisol AS

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Christine Tang, Detur Norway AS, Vigdis Fiske, Amisol 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.