

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. støy i hotellets restaurant, støy fra aircondition, dårlig renhold og ikke solsenger til alle gjestene.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

21/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. støy i hotellets restaurant, støy fra aircondition, dårlig renhold og ikke solsenger til alle gjestene.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med høyere standard og frokostbuffé på Hotel Melia Habana, Havana fra 23.11.15 - 27.11.15 og et dublettrum de luxe i bungalow på Hotel Sol Palmeras i Varadero fra 27.11.15 - 07.12.15.

Klager var ikke tilfreds med Royal Brunch som de hadde bestilt på flyet på utreisen.

Ved ankomst ventet de en time på flyplassen, men ingen transferbuss dukket opp. Klager tok derfor en taxi til hotellet. Taxikostnaden har de fått tilbake av Vings representant i Varadero.

Ved ankomst Hotell Sol Palmeras i Varadero den 27.11.15 fikk de etter mye venting tildelt en bungalow med mugg. Klager fikk bytte til et nytt rom inne på hotellet uten mugg, men det var skittent.

Da klager skulle spise middag var det fullt i restauranten og ca. 30 meter kø. De tok taxi til Varadero og spiste der, totalt 75 euro.

I baren var det ikke sitteplasser og lydnivået var veldig høyt.

Det var umulig å sove på rommet pga. støy fra luftkondisjoneringen og det var heller ikke mulig å sove med åpne vinduer pga. støy fra ventilasjonsaggregatet på taket nedenfor rommet.

Ved frokost neste dag var det også kø og lydnivået var så høyt at klager måtte sitte og skrike til hverandre. Det samme gjaldt ved lunsjen.

Det var ingen ledige solsenger kl. 09.00. Klager stiller seg undrende til hvorfor hotellene ikke kan ha solsenger til alle gjestene.

Renholdspersonalet tiggert driks fordi hun hadde brettet håndklærne.

Renholdet var under enhver kritikk. Det luktet urin av stolene i baren.

Klager mener at de på et 4-stjerners hotell ikke skulle behøve å stå i kø halve ferien og at de måtte kunne kommunisere uten å skrike til hverandre. På et 4-stjerners hotell burde det vært rent og pent, samt finnes solsenger til alle gjestene. Klager kan ikke forstå at Hotel Sol Palmeras kan klassifiseres som et 4-stjerners hotell.

Den 30.11.15 avbrøt klager ferien og reiste hjem. Ferien svarte ikke til forventningene.

Klager krever at Ving refunderer halve reisens pris, kr 19.720, Royal Brunchen på flyet, 2x195Kr & flyreisen hjem, kr 11.401, totalt kr 31.511.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving tar til etterretning at klager ikke var fornøyd med Royal Brunch på flyet og har refundert beløpet de betalte for oppgraderingen, kr 390.

I Reiseinformasjonen på ving.no forklarer Ving hvilke kriterier som ligger til grunn for klassifisering av hotellene de tilbyr. De ser på hotellet som helhet, beliggenhet og fasiliteter vil også påvirke klassifiseringen. Standard innenfor de ulike kategoriene kan variere fra reisemål til reisemål - avhengig av den generelle standarden på reisemålet. Et hotell som er klassifisert med fire vinger på et spansk reisemål kan derfor oppleves høyere sammenlignet med for eksempel et hotell i samme kategori på Cuba.

Videre måler Ving kvaliteten på hotellene gjennom spørreskjemaene som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatet av spørreundersøkelsen for Sol Palmeras viser at hotellet oppnår et resultat på 4, av 5 som er beste vurdering.

Sol Palmeras har med en kapasitet på 608 rom plass til flere hundre gjester. Velger man å bo i bungalow vil avstanden, slik det fremgår av omtalen av hotellet, variere fra 30 - 500 meter fra hovedbygningen. Ved at en bestemt beliggenhet ikke kan garanteres må en være forberedt på at det kan bli et stykke å gå om man får bungalow i utkanten av anlegget.

Hotellet, som ble bygget i 1990, ble i henhold til omtalen sist renoveret i 2002. En viss slitasje må derfor påregnes. Rommene skal likevel være rene og funksjonelle.

Vings erfaring er at det aller meste er mulig å løse på plass. Derfor oppfordrer de gjestene til å ta kontakt med reiselederne på reisemålet og forklare situasjonen med en gang man opplever den.

Det er bra at det ble ordnet med bytte av rom med det samme da klager påpekte fuktskade i rommet de fikk ved ankomst. Det virker ikke som om Vings representanter har kjent til at klager ikke var fornøyd med renholdet i det nye rommet, airconditionen eller støy fra et aggregat utenfor. Dette ville vært mulig å følge opp med tiltak eller bytte til et annet rom. Man har uansett krav på at rommet er i tilfredsstillende stand ved ankomst og Ving vil som følge av dette gi en kompensasjon på kr 1.000.

I henhold til omtalen har hotellet i tillegg til en bufférestaurant, fem à la carte-restauranter og seks barer. Selv om Ving ikke kan se å ha fått tilbakemelding fra andre, er det ikke uvanlig at

det kan oppstå kø i forbindelse med måltidene med så mange gjester på hotellet, om mange kommer samtidig. Etter det Ving erfarer var det en del regn i perioden som kan ha ført til at mange kom tidlig til måltidene.

Etter reise og med ventetiden klager ble utsatt for har Ving forståelse for at de valgte å spise utenfor hotellet den første dagen, og Ving har dekket utlegget til transport og mat på 75 euro.

Sol Palmeras har mange fasiliteter og aktiviteter for gjestene slik Ving informerer om under omtalen. Gjestene må derfor være forberedt på at det spilles musikk og at aktivitetene som foregår kan gi forstyrrelser. Hotellet er imidlertid så vidt stort at det også vil være områder hvor det er rolig.

Rundt om på hotellene er antall selsenger vanligvis begrenset i forhold til hotellets kapasitet. Hotellene har sjelden så mye plass at de kan tilby selsenger til alle på hotellet. Det er derfor ikke uvanlig at en må være tidlig ute om morgenen for å få dette.

Ving tar til etterretning at klager ikke var fornøyd med oppholdet på Sol Palmeras og valgte å avbryte oppholdet før tiden. Ving kan likevel ikke se at det er forhold i anledning saken som berettiger til heving av avtalen i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2,1.

Ving har refundert kr 2.500.

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 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 har gjennomgått sakens dokumenter. Nå det gjelder serveringen om bord i flyet, bemerker nemnda at det beløpet som ble betalt for brunch til to personer er refundert. Det samme gjelder det beløpet som ble betalt for taxi til hotellet da transferbussen ikke møtte opp. Likeledes fikk klageren straks bytte rom da han oppdaget at det var mugg i den bungalowen han var tildelt. Han var ikke fornøyd med rengjøringen da han ankom rommet i hotellbygningen, og har fått kr 1.000 i prisavslag for dette. Arrangøren har som goodwill dekket utgifter til taxi og mat den første kvelden da det var kø for å komme inn til spisesalen og klageren var sliten etter å ha tilbakelagt en lang reise.

Den delen av klagen som gjelder støy fra airconditionanlegget på rommet og fra et vifteanlegg da han åpnet vinduet ut er ikke nevnt for de stedlige representanter. Hadde klageren gjort det, ville det ha vært mulig å utbedre mangelen ved å skaffe et annet rom. Når klagen ikke blir fremsatt på stedet, når man vanligvis ikke frem med en klage i ettertid.

De øvrige ankepunktene gjelder så vidt nemnda kan se det forhold at hotellet var stort, var bygget over et stort område, hadde mange gjester som støyet og få solsenger og ikke holdt en standard som må kunne forventes av et firestjerners hotell.

Nemnda viser til at omtalen av hotellet på arrangørens nettsider er en del av avtalen mellom partene. Det fremgår der at hotellet er bygget i 1990 og renoverert i 2002. Slitasje etter 13 år uten vedlikehold i stort omfang må da påregnes på et hotellrom. Cuba er et fattig land. Standarden er gjennomgående lavere enn det man forventer å finne på en europeisk turistdestinasjon. Når det gjelder klassifiseringen og kriteriene for den vises det til arrangørens brev, hvor det fremgår at det inngår mange elementer i en slik vurdering. Noe universelt klassifiseringssystem finnes ikke.

Avstanden fra hovedbygningen til bungalowene er oppgitt av arrangøren til å være mellom 30 - 500 meter, avhengig av hvor i anlegget man blir plassert.

Det er videre oppgitt at hotellet har 608 rom, hvilket betyr at det kan være mer enn 1000 gjester på en gang. Det er også beskrevet som et velegnet hotell for barn. Kombinasjonen mange gjester og mange barn gir gjerne et høyt lydnivå. Køene til spisesalen skyldes antagelig også dette, samt det faktum at det var dårlig vær i den perioden oppholdet varte. Da spiser gjestene ofte når spisesalen åpner.

Nemnda kan etter dette ikke se at reisen led av mangler som kan føre til prisavslag eller erstatning, ut over det som allerede er utbetalt. At klageren selv valgte å avbryte ferien og å reise hjem før tiden er etter nemndas syn ikke et forhold som kan føre til erstatningsplikt for arrangøren.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning ut over det som allerede er mottatt av klageren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser 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.