

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om havutsikt og balkongens størrelse, samt manglende renhold og støy fra diskotek

Dato

31.05.2016

Saksnummer

242/15P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mangelfull informasjon om havutsikt og balkongens størrelse, samt manglende renhold og støy fra diskotek

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 2 tenåringer med innkvartering i en familiesuite på Hotel Pegasos Royal i perioden 01.07.15 - 15.07.15.

Før rommet ble booket via internett, ringte klager for å forhøre seg om best mulig løsning for reisen for to voksne og to tenåringsjenter. Han ble anbefalt en oppgradering til en familiesuite istedenfor familierom. Men dette medførte at de mistet havutsikten og balkongen ble mindre uten at dette ble nevnt per telefon. Det som ble solgt, var et eget rom med egen dør slik at familien slapp å gå igjennom hverandres rom til utgangsdøren, badet og balkongen.

Familiesuitene på Pegasos Royal er større enn familierommene, men alle familiesuitene har mindre balkonger og havgløtt. De ligger sideveis mot havet, mens alle familierommene har større balkonger og havutsikt, vendt direkte mot sjøen.

Nazar bør være ærlige og forklare tydelig hvilke rom som har havutsikt og hvilke som har havgløtt i sin dialog med kunder. Klager fikk misvisende informasjon både skriftlig og muntlig.

På nettsidene til Nazar er begge romtyper beskrevet med havutsikt og balkong - og det er det klager mener blir feil. Når to voksne mennesker skal hygge seg på en balkong med havutsikt, må man forvente at begge skal kunne se havet når de sitter ned. Det var ikke mulig fra noen familiesuiter.

Nazar påstår at klager fikk tilbud om å bytte til en annen familiesuite, noe som ikke er korrekt. Da klager snakket med guidene og hotellet, fikk de beskjed om at alle familiesuiter var likt utformet - altså med like dårlig balkongstørrelse og med havgløtt. Klager fikk aldri tilbud om

å bytte. De forstår heller ikke hva som hadde vært poenget med å flytte dersom alle rom var like.

Over en uke inn i klagers ferie, kom tilbudet om å bytte til et familieværelse. Dette anså de ikke som hensiktsmessig da de ikke ønsket å bruke en dag av ferien på å pakke ned og opp igjen.

Nazar skriver på sine sider at enkelte rom vil kunne høre «en smule støy» grunnet kveldsaktiviteter. Underholdning gjennomført av hotellet/Nazar anser klager som kveldsaktivitet, men ikke et diskotek som bare spiller høy musikk. Grunnen til at dette ikke ble tatt opp med guidene, var at de allerede hadde snakket med hotellet og guidene om bytting av rom. Klager hadde fått tilbakemelding at hotellet var helt fullt og de ville forsøke å flytte klager så snart det var andre rom tilgjengelig.

Mangel på godt renhold ble tatt opp med hotellet flere ganger. Det er ikke korrekt at det hver dag ble gjort «lettere rengjøring» på klagers rom. Skilt ble hengt ut for å vise at klager ønsket rengjøring, dette ble ikke ivaretatt. De fikk tilbakemelding om at det var jentene som hadde sagt det ikke skulle gjøres rent, noe klager avviser.

Klager ønsker at Nazar endrer sine rombeskrivelser slik at kunden blir oppmerksom på balkongens størrelse og havutsikt i familiesuitene i forhold til i familierommene.

Oppgraderingen kostet kr 7.000. Nazar tilbød opprinnelig kr 1.500 i avslag på neste reise med Nazar, deretter kr 1.500 i ren refusjon utbetalt på konto.

Klager ønsker kompensasjon for mangler i et såkalt bedre rom, og vil ha tilbake mellomlegget. Det vises for øvrig til klagers brev.

Nazar har i det vesentlige anført:

Klager har booket sin reise via internett og Nazar har ingen opplysninger om at klager har snakket med deres selgere, bortsett fra da de kjøpte privat transfer etter at bestillingen ble foretatt.

Nazars selgere er godt kjent med hvordan hotellenes rom ser ut og. Alle har vært på studiereiser og har sett alle de forskjellige romstypene. Selgerne lover aldri størrelsen på balkonger eller hvordan havutsikt rommene har. Årsakene til dette er at rommene er plassert på forskjellige steder på hotellet og at utsikten og balkongen derfor kan variere, hvilket de skriver under «Kundeservice» på deres hjemmeside; «Merk at størrelse og møblement på balkongen ikke nødvendigvis motsvarer antall boende på rommet eller i leiligheten.»

Et lite rom kan ha samme størrelse på balkongen som et større rom. Det man betaler ekstra for er størrelsen på rommet da man i en familiesuite får to separate rom med en ordentlig dør. Havutsikt er inkludert i i prisen. På et familierom må man betale tillegg for havutsikt og her får man to rom adskilt med en skydedør.

Når bookingen blir foretatt på Nazars hjemmeside, henvises kunden alltid til beskrivelsen av romstypene. De forskjellige romstyper er beskrevet under selve hotellet og beskrives igen når bookingen gøres, så klager har derfor sett beskrivelsen av rommene to ganger før bookingen blir foretatt.

På Nazar hjemmeside tydeliggjør de hva som menes med å ha havutsikt og forklarer at man delvis kan se havet fra balkongen når man booker havutsikt og at man ikke er garantert

havutsikt hvis man bor på seaside/sjøsiden. Nazar har tatt med denne forklaringen på havutsikt for å tydeliggjøre at seaview ikke er 180 grader. Klager har i henhold til disse kriteriene fått havutsikt da man tydelig kan se havet fra balkongen. Nazar viser til deres hjemmeside vedr. havutsikt og balkongstørrelse.

Klager kontaktet Nazars personale 02.07.15. Guiden var med opp på rommet og bekrefter at de kunne se havet og at de dermed har fått korrekt romstype.

Samme dag viste guidene klager en annen familiesuite, men de ønsket ikke å flytte da de ikke var tilfredse med havutsikten i denne familiesuiten. Hotellet var i perioden fullbooket, og det var derfor ikke mulig å bytte rom med det samme. Den 03.07.15 avtalte de at så snart det ble et ledig rom med bedre utsikt, så skulle guidene kontakte klager.

Den 10.07.15 tilbød guidene gjestene å flytte til et familierom, hvor de kunne få en vesentlig større balkong og bedre havutsikt. Klager takket nei til dette tilbudet og beholdt sitt opprinnelige rom. Guidene har fulgt rutinene og har gjort alt for å hjelpe klager med at få en havutsikt de kunne bli tilfredse med. «Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje mister han retten til ytterligere krav.»

I løpet av sesongen på Pegasos Royal har gjestene gitt rengjøringen på hotellet 4,2 poeng ut av 5 mulige, hvilket er veldig høyt. Den perioden klager ferierte på hotellet lå resultatet på 4,0 poeng. Nazar har inntil hatt omkring 6.000 gjester på hotellet og bedømmelsen på rengjøringen, viser at rengjøringen fungerer tilfredsstillende. Klager har ikke fremført klage til guidene angående rengjøring og støy på hotellet. De har derfor ikke hatt noen mulighet til å tilby ekstra rengjøring av rommet. Renholdspersonalet rer opp sengen og utfører enklere renholdav badeeværelset. Håndklær og sengetøy skiftes hver 2-3 dag eller når man legger håndklærne på gulvet erstattes de med nye. Ut fra housekeepings rengøringslog fremgår det at rengjøring er utført hver dag under klagers opphold.

Under hotellbeskrivelsen fremgår det at støy kan forekomme fra kveldsaktiviteter når rommet vender mot havet. Følgende fremgår av Nazars hjemmeside «For de rommene som vender ut mot landsiden, kan det forekomme støy fra den store hovedveien som går ute foran hotellet. På rommene som vender ut mot havet kan det være en smule støy fra kveldsaktivitetene på hotellet.»

Diskoteket som klager har oplevd støy fra regnes som en kveldsaktivitet. Klager har ikke kommentert dette ovenfor guidene og Nazar har derfor ikke hatt muligheten til å avhjelpe klager med dette.

Nazar anser ikke at klager har mistet havutsikten eller balkongen ved kjøp av en familiesuite. De har selv booket en familiesuite via internett og fått korrekt romstype ved ankomst. Balkongstørrelser og havutsikt varierer. Dette gjelder alle romstyper.

Klager gir selv uttrykk for at de to separate rommene har vært grunnen til at de valgte å bestille en familiesuite, da det var viktig med separate rom, så de ikke skulle forstyrre

hverandre ved at gå gjennom rommet. Nazar har tilbudt klager bytte til en annen familiesuite og til et familierom så snart det har blitt rom ledige, noe klager har avslått.

Nazar har tilbudt klager kr 1.500 som goodwill, hvilket de anser å være en høy kompensasjon i og med at klager fikk det rommet de bestilte og takket nei til å bytte rom. I tillegg til dette har de ikke hatt mulighet til å rette opp de klagene som gjelder rengjøring av rommet. Nazar har derfor tilbudt kompensasjonen.

Det vises for øvrig til brev fra Nazar.

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.

Så vidt nemnda kan forstå har klageren fått det rommet hun booket. Hun er imidlertid misfornøyd med at det i beskrivelsen av suiten ikke sto at hun ikke fikk full havutsikt fra balkongen. Hun er videre misfornøyd med renholdet og med at familien ble forstyrret av støy fra et diskotek.

Det fremgår av beskrivelsen av hotellet som er tilgjengelig på Nazar Nordics nettsider at havutsikt kan innebære delvis eller direkte utsikt mot havet. Det står videre at det på rommene som vender mot havet kan være en smule støy fra kveldsaktivitetene på hotellet. Nemnda kan etter dette ikke se at klageren har fått noe annet enn det hun bestilte.

Det er klaget over rengjøringen. Et rom skal være rent, men i sydlige strøk må man regne med at rengjøringen er mer overflatisk enn den er i de nordiske landene. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 1.500. Nemnda antar at dette refererer seg til det dårlige renholdet, og finner at beløpet utgjør et passende prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag, ut over de kr 1.500 som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, Forbrukerrådet, Malin TENGHEDEN, Ving Norge 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.