

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig renhold, all inclusive som ikke var som forventet, servicen på hotellet, manglende treningsrom og en aircondition som ikke fungerte tilfredsstillende.

Dato

11.11.2016

Saksnummer

50/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om refusjon av reisens pris pga. dårlig renhold, all inclusive som ikke var som forventet, servicen på hotellet, manglende treningsrom og en aircondition som ikke fungerte tilfredsstillende.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i et dobbeltrom, større rom med all inclusive på Bella Vista Beach Club, Sinemoretz, Bulgaria i perioden 18.08.15 - 25.08.15.

Klager var misfornøyd med

Star Tour ble gjort oppmerksom på problemet med airconditionen. Dette ble nevnt i en av samtalene ned guidene. Klager har skrevet at de mener det ble sendt noen for å se på dette problemet, så at Star Tour mener at de ikke har kjennskap til dette finner klager uforståelig.

Klager ble nektet å ta med mat til rommet da reisefølge var syk. Klager finner det unødvendig å måtte be på sine knær og gå bak ryggen på de hotellansatte for å sørge for at hun skulle få i seg mat og drikke.

Klager krever full refusjon av reisens pris.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Klager sendte en e-post til Star Tours kundesenter den 19. august kl. 22.53 der han klager på følgende punkter:

Den 23. januar 2016 gjør klager for første gang oppmerksom på følgende:

Ovennevnte punkter har klager ikke fremført til Star Tours guider på reisemålet.

Til Pakkereisenemnda klager han i tillegg på luftkondisjoneringen. Dette har han ikke gjort Star Tour oppmerksom på hverken på reisemålet eller i korrespondansen fra 23. januar 2016.

Star Tours reiseleder fikk ikke anledning til å avhjelpe klager med deres misnøye vedr. boblebadet, treningsrommet eller luftkondisjoneringen. Star Tour viser til Alminnelige vilkår for pakkereiser om Partenes plikter punkt 7.2.c) og Mangler punkt 8.2.a). Star Tour har ikke mottatt liknende klager fra andre ferierende på Bella Vista sommeren 2015. Videre gjør Star Tour oppmerksom på at de ikke har reiser til Bulgaria på vinteren, og at de dermed ikke har fått anledning til å undersøke disse klagepunktene ytterligere.

Rengjøringen er svært beklagelig - og er en mangel ved pakkereisen.

Star Tours representanter i Bulgaria ble gjort oppmerksom på klagers inntrykk av personalet på hotellet. Dette ble formidlet til ledelsen på Bella Vista - og ble følgelig fulgt opp internt i Star Tour TUI Nordic. Det samme er problemene klager beskriver om at han ikke fikk ta med mat og drikke opp på rommet til sin syke samboer. Ut fra reisemålsloggen har klager sagt fra om en i reisefølget ble syk den 23. august. Star Tours representant rådet klager til å kontakte lege, men de skulle avvente til dagen etter med dette. Det ble ikke gjort kjent for guidene at klager ikke fikk tillatelse til å ta med mat og drikke til rommet. Dersom Star Tours guider hadde kjent til dette ville de kontaktet hotellet og hjulpet klager med å løse dette umiddelbart.

Et hotell som tilbyr All Inclusive skal ha en viss variasjon i menyen. Klager opplevde det ikke slik, og generelt var de ikke fornøyde med dette konseptet på Bella Vista. Det er ofte er individuelt hva man mener om mat og drikke på et hotell. Videre hadde klager vansker med å kommunisere med hotellets personale. Dessverre er det nok ikke alle som behersker like godt engelsk i Bulgaria.

Star Tour har ikke imøtekommet kundenes krav om full refusjon, eller halve reisens pris da de anser at manglene klager beskriver ikke berettiger til et såpass stort prisavslag.

Star Tour har tilbudt klager et prisavslag på totalt kr 1.500.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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 turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Det er klaget over en rekke forhold. Noen av klagepunktene er først fremsatt flere måneder etter avsluttet reise. Dette gjelder betaling for boblebad, mangler ved luftkondisjoneringen og mangler ved trimrommet. Disse punktene tas ikke opp til behandling, da klager unnlot å reklamere på et tidspunkt da retting kunne skje, jfr. pakkereiseloven og Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.8.2 a).

Når det gjelder det forhold at klageren fikk problemer med å ta med mat til rommet i forbindelse med at hans samboer var syk, er heller ikke dette nevnt for de stedlige representanter, som kunne ha vært behjelpelig med å forklare årsaken til at mat ble tatt med fra restaurantområdet.

Klagen gjelder videre dårlig renhold på rommet, vanskeligheter med å kommunisere med de ansatte, hotellstandarden og innholdet i all-inclusivekonseptet.

Dårlig renhold utgjør en mangel. Innholdet i et all-inclusivetilbud vil variere, men holder vanligvis enkel standard. Det er også som regel en sammenheng mellom det man betaler for en reise og det som tilbys. Klageren har betalt ca. 638 kroner pr. person pr. døgn inkludert flyreise tur/retur.

Når det gjelder hotellstandard, finnes det ikke noen europeisk standard for hotellklassifisering. Som regel klassifiseres hotellene av lokale myndigheter.

At ikke alle som kommer i kontakt med gjester behersker engelsk på et tilfredsstillende nivå er nok noe en gjest må regne med ved en reise til Bulgaria. Engelsk er ikke så utbredt der som i andre deler av Europa, og hotellene er ofte stengt i vintersesongen, hvilket betyr at hotellarbeid er sesongarbeid. Så vidt nemnda forstår har arrangøren tatt opp med hotellledelsen at de ansatte gjorde et dårlig inntrykk.

For dårlig renhold med videre har arrangøren tilbudt et prisavslag på 1.500 kroner. Nemnda finner etter en samlet vurdering at avslaget bør settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 1.800.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på kr 1.800.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, KILROY Norway 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.