

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandard, støy og dårlig renhold.

Dato

31.05.2016

Saksnummer

240/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandard, støy og dårlig renhold.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte del i en 3-romsleilighet for 4 personer for seg og sin baby på Las Piramides i perioden 22.05.15 - 30.05.15.

Klager gjør oppmerksom på villedende markedsføring av hotellstandard. Bildene Ving bruker i sin markedsføring viser flotte, koselige og nyoppussede rom. Ving rangerer hotellet som et 4+ hotell, til tross for at dette er et gjennomsnitt for hele hotellkomplekset, og ikke i den slitte delen som klager bodde i.

Klager gjør oppmerksom på at hun ikke selv utførte hotellbestillingen, men var orientert om hotellets nettsider og markedsføring under bestillingen.

Rommet var skittent, hadde knuste fliser, sprekker i vegger og tak, skitne gulv og et skittent og gammelt toalett. Vann trengte inn og rant i leiligheten og på balkongen.

Klager fikk tildelt en barneseng til tross for å ha betalt full voksenpris og spedbarnstillegg. Sengen var altfor kort til at en voksen person kunne strekke seg ut. Dette medførte en hel uke med svært dårlig søvnkvalitet og ryggplager. Barnesengen var videre dekket med et urinlaken som knitret ved hver minste bevegelse, noe som medførte hyppige oppvåkninger for mor og barn. Videre var lakenet produsert i plast som overhodet ikke pustet. Mor og barn var klamme og våte, og barnet fikk svetteutslett relatert til det klamme lakenet. Klager finner det uakseptabelt at Ving selger pakkereiser til et hotell som ikke har lange nok senger.

Til tross for at hotellet markedsføres som barnevennlig og det på bestillingen var oppført et spedbarn, var det ingen andre steder for barnet å sove enn sammen med klager i barnesengen. Soverommet var lite og klaustrofobisk. Det gikk ikke an å ha vogn e.l. for barnet i på rommet. Dette medførte at spedbarnet hele to ganger falt ned på flislagt gulv da de sov sammen i den lille barnesengen. For å sikre barnet måtte klager legge en madrass på

gulvet under sengen. Dette var trolig ikke populært hos personalet ved hotellet som fjernet madrassen.

Hver natt dundret musikk fra nabolaget. Enda mer frustrerende var vanningsanlegget som var plassert rett utenfor soveromsvinduet. Dette ble slått på hver natt. I flere netter lå klager lys våken av vann som ble spylt direkte på vindusruten. Først etter flere netter ble klager oppmerksom på hvor rutinemessig vannspylingen var. Hun informerte gartneren om dette, slik at klager fikk en natt hun ikke våknet av spyling på vindusruten. Natten etter som også var siste natten, var spylingen tilbake. Klager lå våken hele den siste natten og var helt utslitt etter søvnmangel i ferien.

Vannspruten på vinduet gjorde at vann rant ned på innsiden av veggene til tross for at vinduene var lukket. Det eneste tidspunktet det var sol på balkongen var på morgenen, men da var balkongen oversvømt av vann fra spylingsanlegget. Også på badet fløt vannet utover store deler av gulvet, men dette var relatert til svært dårlige byggtekniske konstruksjoner i dusjen. Heller ikke badet holdt 4+ standard. Blant annet var toalettet svært slitt, skittent og uhygienisk.

Gulvet i leiligheten var skittent, og de samme matrestene lå på gulvet fra de kom til de dro hjem. Grunnet dårlig renhold måtte klager legge en dyne på gulvet som barnet kunne ligge på. Klager anser det som et svært grovt brudd på hygieniske prinsipper da vaskedamen valgte å plukke opp den skitne dynen fra gulvet i gangen/stuen og bre den over en tilfeldig valgt seng. Det ble aldri utført noe skift av det skitne sengetøyet. Klager tok kontakt med resepsjonen og fikk utlevert nye tekstiler. De måtte selv rydde opp.

I hotellannonsen reklameres det for treningstilbud fra Sats Elixia. Klager trener daglig hjemme i Norge og måtte derfor ha et hotell med treningstilbud. Klager fikk ikke benyttet dette tilbudet en eneste gang på hele ferien. Klager oppfattet Holiday planleggeren til Sunwing Alcudia som om de hadde barnepass ettersom det enkelte tidspunkt står oppført miniland med «adults» og andre ganger uten. Hotellet hadde ikke barnepass, og det var heller ikke tillatt å ta med barn inn i treningsrommet. På Sats Elixia i Norge har man barnepass, i tillegg til at man kan ha spedbarnet på en matte eller i en stol ved siden av der man trener. Dette var strengt forbudt på Sunwing Alcudia. Resepsjonsdamen nektet klager å ha med barnet sovende i vognen selv når treningsrommet var helt tomt.

Manglende trening i kombinasjon med en hel uke liggende i barnesengen har for klager medført store ryggplager både under og etter ferien.

Det stemmer ikke at klager ikke tok problemstillingen opp på stedet. Klager var i kontakt med personalet, men ettersom de var et stort reisefølge fordelt over 3 leiligheter fikk de beskjed om at det ikke lot seg gjøre å få nye hotellrom.

Klager krever full kompensasjon, totalt kr 6.250.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager var en del av et reisefølge bestående av totalt 4 voksne og 1 spebarn. De bestilte en 3-romsleilighet på Sunwing Alcudia Beach Las Piramides beregnet for maks 6 personer hvorav 2

barn i køyeseng. Dobbeltsengen i det største soverommet og sovesofaen i stuen er beregnet for voksne. Det anbefales for øvrig at man bestiller separat barneseng til spebarn under 2 år. Hvor barnesengen plasseres i leiligheten må anpasses etter hvor det finnes plass.

Ving kan ikke se at de tidligere har mottatt klager vedrørende størrelsen på senger, soverom eller manglende plass for barnesenger i denne typen leilighet. Hotellet er populært blant barnefamilier og det er vanlig at de større leilighetene brukes av store familier.

Sunwing Alcudia Beach består av 476 leiligheter fordelt på 9 hotellbygninger med rolig beliggenhet ved havet og stranden i Puerto de Alcudia. Hotellet som helhet har mange fasiliteter, som restauranter, flere bassenger, bar, kveldsunderholdning, barneklubb, treningstilbud, minimarket, all inclusive mm. Hotellet scoret 4,3 poeng av 5 mulige sommersesongen 2015. Resultatet er beregnet ut ifra svarene fra 10.314 gjester.

Hotellet er kategorisert til 4 vinger, basert på beliggenhet, fasiliteter, standard og Vings gjesters tilfredshet og tilbakemeldinger. Hotelldelen Las Piramides beskrives som følgende på Vings nettsider: 3 etasjer, 98 leiligheter, bygget 1974, renovert 2009. Flere bygninger spredt i en hage, vis-à-vis Nuevas Palmeras. Ingen service utover leilighetene.

Ving markedsfører ikke leilighetene på Las Piramides som koselige, oppussede rom slik klager hevder. Ving skriver at leilighetene er romslige og smart innredet, og at de er oppusset i 2009.

Normal slitasje av hotellrom og leiligheter må man i en viss grad regne med på et hotell som er i bruk året rundt. Sprukne fliser og sprekker i steinvegger forekommer og byttes ut/repareres kontinuerlig.

Hotellet har rengjøring 5 dager per uke. Av hensyn til miljøet arbeider Sunwing med å forsøke og minske bruken av vaskemidler og rengjøringsprodukter. De ber derfor alle gjester om å be om vask kun når det er nødvendig. Laken og håndklær skal legges i en kurv når gjestene ønsker at de skal skiftes. På alle rom er det skriftlig informasjon om dette.

Vanningsanlegget på hotellets grøntområder vanner gress og planter på nattestid i tørre perioder. Ving kan ikke se at det tidligere er rapportert at disse skal være forstyrrende eller til sjenanse for gjestene. Ving stiller seg uforstående til at forholdet ikke ble tatt opp hverken med resepsjon eller Ving sitt personale på plass. Klager viser til at det ble meldt ifra til en gartner i slutten av ferien.

På klagers billett står det oppgitt under Viktig informasjon at man skal kontakte Ving på stedet dersom man opplever problemer eller misnøye. Klager viser til at hun kontaktet hotellets resepsjon. De ansatte ved Sunwing Alcudia Beach bruker samme loggføringssystem som Ving sine guider og Vings ansatte. Her loggføres all kontakt med gjester og oppfølging av klager og andre henvendelser. Ving kan dessverre ikke se at det er rapportert noen klager på denne bestillingen og de har dermed ikke hatt mulighet til å følge opp forholdene eller kunnet tilby hjelp på reisemålet.

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.

Pakkereisenemnda har sett igjennom sakens dokumenter, herunder bildene som er tatt i leiligheten. Det fremgår av disse at det er skall og riss i gulvflisene. Når det gjelder bildet av toalettskålen er det vanskelig å se hva som er feil med den. Det fremgår av hotellbeskrivelsen at hotellet er bygget i 1974 og renoverert i 2009. Hotellrom er utsatt for stor slitasje, så det er ikke å forvente at det skal fremstå som nyoppusset 6 år etter siste oppussing.

Nemnda er enig i at en voksen person ikke skal måtte tilbringe en uke i en barneseng. Dette burde ha vært tatt opp med arrangørens stedlige representanter, slik at sengen kunne vært skiftet, alternativt at det kunne ha vært byttet rom. Hvis en i et reisefølge som disponerer flere leiligheter ikke har tilfredsstillende forhold, måtte det ha vært mulig å be om rombytte for de av reisefølget som hadde uakseptable forhold. Når arrangøren ikke har fått mulighet til å rette opp forholdene på stedet, er det vanskelig å nå frem med en klage i ettertid.

Når det gjelder renhold, er det generelt slik at dette er dårligere og mer overflatisk i sydlige strøk enn det er i de nordiske landene. Hvis man er misfornøyd med renhold eller med renholdspersonalet må dette i første omgang tas opp med hotellet. Hjelper ikke dette må arrangørens stedlige representant kontaktes. Nemnda kan ikke se at dette er gjort.

Dersom man legger ting på gulvet og ikke rydder dette bort slik at renholderen kommer til, risikerer man enten at det ikke blir vasket eller at tingene blir plassert på steder man i utgangspunktet ikke ønsker at de skal plasseres. Nemnda antar at det er slik dynen fra gulvet havnet i klagerens seng.

Policy på stedets treningssenter i forhold til barn er det vanskelig for nemnda å ha noen mening om. Rent generelt er det slik at der turister fra mange nasjoner skal omgås, er det viktig med relativt firkantede regler.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.