

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet hotellstandard og leilighetstype.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04104

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer med innkvartering i en 2-romsleilighet og all inclusive på Hotel Iolida Beach, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 27.06.2019 - 11.07.2019. Totalpris 63 715 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Overbooking

Hotellet tilsvarte ikke et 4 vingers opphold. Hele hotellområdet var fullt av mugg, skitt og søppel.

Bassengområdet var dårlig renholdt og overfylt av gjester og lokalbefolkning. Hotellet hadde ikke tilstrekkelig antall solsenger og parasoller i forhold til alle gjestene. På hotellets egen strand måtte de betale for solsenger og parasoll.

Under restauranten der toalettene var lukket det kloakk, råte og mugg.

Stranda så ut som en søppelplass hvor de dumpet murstein og annen stein.

Leiligheten skulle være en 2-romsleilighet, men her var det kun et soverom og et oppholdsrom. Klagers tre barn hadde sine sengeplasser på dette oppholdsrommet/kjøkkenet, der et av barna lå på en «feltseng». Leiligheten luktet kloakk, råte og mugg. Det var ikke vasket og aircondition virket «halvveis» med et forferdelig bråk.

Treningsrommet var i dårlig forfatning, med apparater som ikke virket.

Klager var ikke tilfreds med all inclusive. Utvalget av mat og drikke var begrenset og ikke tilrettelagt for barn. Maten var den samme hver dag og det ble satt frem mat som var fra dagen før.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I henhold til omtalen av Hotel Iolida Beach ble det bygget i 2001 og sist renoveret i 2009. En viss slitasje må forventes ved at det nå har gått 10 år siden hotellet sist ble renoveret. Slik det vil fremgå under avsnittet om "Byggeskikk/klimatiske forhold" i "Viktig å vite» er luftfuktigheten ofte atskillig høyere på Vings reisemål sammenlignet med her hjemme. Dette, sammen med lokal byggeskikk medfører at rom og leiligheter kan oppleves som fuktige og lukte annerledes enn vi er vant til. Ving ønsker likevel å gi en kompensasjon for ubehag med dette. Videre vil Ving kompensere for at klager ikke var fornøyd med renholdet og for at de opplevde forstyrrelser fra airconditionen.

Ving ser på hotellene som helhet når de klassifiserer dem, noe som fremgår under Viktig å vite på ving.no. Rommenes standard alene er derfor ikke avgjørende for hvor mange vinger et hotell vil få, men hotellet som helhet. Som følge av dette vil også hotellets beliggenhet, tilbud og fasiliteter påvirke klassifiseringen og hvor Iolida Beach etter en helhetsvurdering har fått klassifiseringen 4 vinger.

Hotellet var ikke overbooket i perioden klager bodde der, men fulltegnet. Klager bestilte en 2-roms leilighet med plass til ekstrasenger og som klager disponerte under oppholdet. I Viktig å vite på ving.no beskrives leilighetstypen og ekstra oppredning som følger:

"2 og 3-romsleiligheter består av kjøkken eller kjøkkenkrok, oppholdsrom og et eller to soverom, om ikke annet er opplyst. Ekstra oppredning skjer vanligvis i stuen. Senger/ekstrasenger/barnesenger Ordinære og ekstrasenger, kan være mykere eller fastere enn hva vi er vant til her hjemme. Ev. ekstra oppredning vil som regel være på sofa, sovesofa eller feltseng. Disse sengene/sovesofaene kan være smalere og kortere enn de ordinære sengene. Man kan ikke forvente samme kvalitet for ekstrasenger som for ordinære senger."

Slik det fremgår av omtalen av hotellet består det av flere bygninger og at gjester på Iolida Beach kan benytte fasilitetene på Iolida Star, rett over gaten. På samme måte kan gjester fra Iolida Star benytte fasiliteter på Iolida Beach.

Rundt om på hotellene er antall solsenger ofte begrenset i forhold til hotellets kapasitet. Hotellene har sjelden store nok arealer til å kunne tilby en solseng per hotellgjest. Det er ikke uvanlig at man må være tidlig ute om morgenen om man skal få solsenger. Ifølge omtalen av hotellet er det mulig å leie solsenger på stranden.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at treningsrommet er lite. Utstyret skal være funksjonelt. Ving har tatt hensyn til dette ved fastsettelse av kompensasjon.

Det er ikke uvanlig at det er visse begrensninger i utvalget ved All inclusive og om en ønsker et større utvalg av f.eks. drikkevarer, is, spesielle kaffetyper, juice m.m. så betaler en ekstra for dette. Det er Vings inntrykk at utvalget var i henhold til hva som er relativt vanlig ved All Inclusive. Ved enkelte måltider kan en ønske bedre eller andre valgmuligheter, ved andre måltider opplever en at det er bra som det er. Utvalget til barn er gjerne begrenset, men de kan også velge fra hoved buffeten om det er ønske om dette. Vings representanter, som har spiste ved hotellet flere ganger, uttaler at utvalget etter deres erfaring har vært bra. De har heller ikke hatt bemerkninger til renholdet. Dersom en ikke er fornøyd med All inclusive og hvor dette er en valgfri mulighet på hotellet, er det mulig å avbestille All inclusive om det er ønske om dette.

I henhold til avtalen er det bestilt en 2-roms leilighet som består av et soverom og et oppholdsrom og som klager også hadde under oppholdet. Dersom klager hadde ønsket to soverom og et oppholdsrom skal bestillingen omfatte en 3-roms leilighet.

Ving viser til resultatet av spørreundersøkelsene som gjestene har svart på og anfører at verdiene er gjennomgående gode, men at romstandarden trekker noe ned.

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på totalt 8 000 kroner eller et Ving-gavekort på 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om full tilbakebetaling av reisens kostnader. Klagen er særlig begrunnet i hotellets kvalitet, renhold, treningstilbud og all inclusive tilbud.

Klager bodde på Hotel Iolida Beach som ble bygget i 2001 og sist renoveret i 2009. En viss slitasje må således forventes. På grunn av fukt og manglende renhold anfører klager at det luktet vondt både utenfor og inne i leiligheten. Ving har akseptert å gi en kompensasjon for lukt, for dårlig renhold og forstyrrelser på airconditionanlegget.

Selve hotellet er klassifisert med fire vinger som er basert på beliggenhet, tilbud og fasiliteter. Klager hadde bestilt en 2-roms leilighet med plass til ekstrasinger for barna. Klager har gjort gjeldende at et av barna måtte bo på feltseng. Det fremgår på Ving sin hjemmeside at ekstra oppredning vanligvis skjer i stuen. Det er videre tatt forbehold om at ekstrasinger ikke innehar samme kvalitet som ordinære senger.

I henhold til avtalen er det bestilt en 2-roms leilighet som består av et soverom og et oppholdsrom og som klager også hadde under oppholdet. Selve leiligheten slik den ble levert utgjør således ikke et avvik fra avtalen.

Slik det fremgår av omtalen av hotellet består det av flere bygninger og at gjester på Iolida Beach kan benytte fasilitetene på Iolida Star, rett over gaten. På samme måte kan gjester fra Iolida Star benytte fasiliteter på Iolida Beach. Klager har gjort gjeldende for få solsenger. Hotellene har sjelden store nok arealer til å kunne tilby en solseng per hotellgjest. Det er ikke uvanlig at man må være tidlig ute om morgenen om man skal få solsenger. Ifølge omtalen av hotellet var det også mulig å leie solsenger på stranden.

Det fremgår av hotellbeskrivelsen at treningsrommet er lite. Klager har fremlagt bilder hvor flere av treningsapparatene var dysfunksjonelle.

Klagen gjelder kvaliteten på utvalget ved all inclusive tilbudet. Ifølge tjenesteyter var utvalget på dette hotellet i henhold til hva som er relativt vanlig ved All inclusive. Selv om klager har fremlagt bilder fra serveringen blir det vanskelig for nemnda å vurdere om tilbudet avviker fra hva som må anses som normalt.

Ving har tilbudt klager en kompensasjon på totalt 8 000 kroner eller et Ving-gavekort på 10 000 kroner. Basert på fremlagte bilder særlig fra strand og bassengområde, samt fuktskader på rom, noe begrenset all inclusive tilbud, manglende renhold, begrenset aircondition og mangelfullt treningsrom, er det grunnlag for å fastsette et prisavslag. Nemnda vurderer at 25 % vil være et rimelig prisavslag som tilsvarer 15 928 kroner som anbefales utbetales kontant.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)