

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av dårlig hotellstandard, taxi til hotellet, støy fra arbeider ved nabohotellet og mangelfull rengjøring.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

322/14P

Tjenesteyter

Go International/Gosydenno

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av dårlig hotellstandard, taxi til hotellet, støy fra arbeider ved nabohotellet og mangelfull rengjøring.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte og hans familie på tre bestilte en 2 ukers ferie i en studioleilighet med bassengutsikt på Angela Studios i Gerani, Platanias.

Ved ankomst Chania flyplass var det ingen representant fra Go Syden å se. Klager hadde forhåndsbestilt og betalt for transfer til hotellet. De rinte til Go Syden mange ganger uten at de kom frem, selv om det var i åpningstiden. Da de endelig kom frem ble samtalene avsluttet av Go Syden uten at det ble ringt tilbake. På flyplassen ble det sendt en e-post, men heller ikke denne ble besvart. Klager tok da en taxi til hotellet.

Ved ankomst Angela Studios var hotellet stengt. De fikk hjelp av en nabo som viste vei til en butikk i nærheten hvor de kunne engelsk. Butikkpersonalet ringte noen som sørget for at klager etter en halv times venting fikk tildelt en leilighet.

Leiligheten var meget skitten, det luktet mugg i skapet under vasken, vasken dryppet og lot seg ikke stoppe, det hørtes godt da klager skulle sove, dusjforhenget hadde svarte flekker etter sopp og skitt og det var dårlig med kjøkkenutstyr.

TV apparatet var lite og uten fjernkontroll, og med bare en gresk kanal som virket. Gratis Internett som var så dårlig at det var ubrukelig, ingen vaskemidler eller vaskebøtte, ikke kost og feiebrett, ingen resepsjon og ingen skilt eller åpningstider for kjellerkontoret til gartneren som ikke snakket engelsk.

Aircondition kostet 6 euro per dag og utsikten til bassenget var sperret av store trær og det var bare 2 stoler på terrassen. Byggestøy fra et nybygg like ved. Klager har informert om at de

etter hjemkomst har sett at hotellet er nedjustert til 2 stjerner, mens det var klassifisert med tre stjerner da klager bestilte sin reise.

I annonsen ble det reklamert med poolbar, men denne var stengt. I leiligheten var det en velkomstplakat hvor det fremgikk at alt av mat og drikke, samt frokost kunne bestilles i poolbaren.

Klager bestemte seg for ikke å ringe flere ganger da alle tidligere forsøk ble avsluttet av Go Syden uten at det ble ringt tilbake. E-post var det ikke mulig å skrive fra hotellområdet da Internett som var gratis, ikke var sterk nok til å kunne skrive en e-post. Klager bestemte seg for å gjøre det beste ut av situasjonen for at ferien ikke skulle bli ytterligere ødelagt. Klager brukte 3 timer på å vaske gulv, dører, verandaen, bad, toalett, kjøkkenskap, komfyren etc. da alt de tok i var ekkelt, uhygienisk og fettete. En vaskebøtte ble laget av en avskåret 5 l. vanddunk.

Før avreisen ble dato for avreisen endret og klager fikk et tillegg i prisen for nye flybilletter.

Klager mener de har betalt en alt for høy totalpris og viser til et oppslag på innsiden av døren i leiligheten og at de fikk opp en vesentlig lavere pris da de søkte på flybilletter Bergen - Chania tur/retur. Klager var i kontakt med flere av hotellets gjester og mange var misfornøyde, men de fleste hadde betalt så lite og hadde ikke så store forventninger til hotellet. Dessuten betalte klager kr 936 for transfer til hotellet, mens en taxi kostet bare 45 euro eller ca. kr 450.

Klager krever et prisavslag på kr 7.000 og ca. kr 450 for taxi til hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Go Syden har i det vesentlige anført:

Go Syden synes det er merkelig at klager ikke ble møtt av transportør da de ankom Chania og tilbyr klager refusjon av taxiutgiftene.

Go Syden finner det ikke akseptabelt at ingen tok i mot klager på Angela Studios og de beklager dette. '

Angela Studios er et 3 stjerners leilighetshotell og viser til sine betingelser om leilighetshotell: Reisende som velger å bo i leiligheter, kan ikke regne med fullstendig hotellservice. Som regel inngår 1 rengjøring i uken, men ikke oppvask. Leilighetene er ikke like velutstyrte som det vi er vant med her hjemme. De er vanligvis utrustet etter antall ordinære senger i leiligheten, både hva gjelder møbler og annet utstyr. Laken og håndklær vil alltid finnes. Kjøkkenet er best egnet for enklere matlaging. Leiligheter som etter beskrivelsen har enkelt kjøkkenutstyr, oppfyller det respektive lands turistorganisasjons minstekrav. Det innebærer ett glass, en kopp, en tallerken og ett sett bestikk pr. person, i tillegg en kasserolle, en stekepanne og en liten kaffekasserolle. Spisestedet kan ofte være på balkongen. Visse leiligheter har riktignok bedre utrustning. Forbruksvarer som f.eks. toalettpapir, rengjøringsmiddel og oppvaskbørste er ikke inkludert i reisens pris. Leilighetene på samme hotell kan være ulike både på innsiden og utsiden. 1-romsleiligheter (studio) er ofte små og består av kombinert soverom og oppholdsrom. 2-romsleiligheter består vanligvis av separat sove- og oppholdsrom, hvor oppholdsrommet ofte har mulighet for oppredning i ekstraseng, på sovesofa, sovestol eller lignende. Disse kan ha dårligere kvalitet og komfort enn det vi er vant med fra Norge.

Siden dette er studioleiligheter, ikke hotellrom, er det ikke vanlig at personalet låser seg inn for å vaske eller skifte sengklær/håndklær. Dersom dere hadde bedt om det, ville dere ha fått dette.

Når det gjelder prisen på totalpakken, er det flybillettene som avgjør hvor høy den blir. Klager endret reisedato nærmere høysesongen og prisene var alt da begynt å stige. Man kan ikke alltid sammenligne med hva andre har betalt, for det kommer helt an på når man bestilte reisen og hva som var tilgjengelig av billige flybilletter i bestillingsøyeblikket. Klager har betalt det samme for selve oppholdet på Angela.

Bassenget har vært åpent hele sommeren og har sammen med hagen, blitt rengjort daglig.

Go Syden kan ikke se at de ble kontaktet av klager mens de var på destinasjonen, bortsett fra før klager ble innlosjert og fikk se forholdene. Dersom klager hadde tatt kontakt mens de var der, kunne Go Syden ha sendt en representant som kunne ha prøvd å hjelpe dem. Siden klager ikke kontaktet Go Syden angående boforholdene mens de var på Kreta, kan de ikke se at det foreligger grunnlag for kompensasjon.

Go Syden viser til sine betingelser hvor følgende fremgår: «Reklamasjoner: Go Syden Ass mål er at feil og mangler skal løses innen rimelig tid under deres ferieopphold. Det er derfor viktig at man straks må melde i fra til Go Syden ASs guider eller representanter på destinasjonen. På den måten har vi muligheten til å løse problemet mens du oppholder deg på feriestedet. Forutsetningen for å kreve et eventuelt prisavslag i ettertid er at vi som turoperatør har fått muligheten til å rette opp eventuelle feil eller mangler under ditt ferieopphold.»

Go Syden tilbyr klager en oppgradering på klagers neste reise og refusjon av taxiutgiftene.

Det vises for øvrig til Go Sydens brev.

Nemnda bemerker:

Saken ble oversendt av Pakkreisenemndas sekretariat til Go Syden 15. desember 2014 og 5. januar 2015 til uttalelse. Go Syden har ikke sendt tilsvarende svar til nemnda.

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.

Siden arrangøren ikke har inngitt kommentarer, legges klagerens fremstilling til grunn. Dette er arrangøren informert om i brevet av 15. desember 2014.

Nemnda rekapitulerer kort de viktigste punktene: Klageren ankom reisemålet og ble stående til alle medpassasjerer hadde forlatt flyplassområdet fordi han ikke fant noen transferbil.

Da området var tomt var det fremdeles ingen bil der, og klageren var da henvist til å finne

en drosje. Han hadde forhåndsbetalt kr 936 for transfer til og fra hotellet. I stedet måtte han ta en drosje, hvilket kostet 45 euro. Da de kom frem viste det seg at hotellet var stengt. De fikk hjelp av tilfeldige personer, og etter en tid ble de låst inn. Leiligheten var skitten og manglet en del av det kjøkkenutstyret som skulle inngå. De måtte selv vaske leiligheten. All form for servering var stengt under hele oppholdet. Det fantes ingen resepsjon, kun et rom hvor gartneren/poolmannen oppholdt seg. Han snakket ikke et språk som klageren forsto. Klageren krever et prisavslag på kr 7.450 inkludert det han betalte for mye for transfer.

I utgangspunktet skal mangler ved hotellfasiliteter tas opp på stedet med hotellet, eventuelt med stedlig representant, slik at arrangøren får en mulighet til å avhjelpe mangelen.

Manglende respons fra arrangøren gjør at nemnda legger klagerens versjon til grunn. I følge klageren ringte han flere ganger til arrangøren. Så vidt nemnda forstår kom han frem, men samtalen ble brutt etter at det var opplyst at han ville bli oppringt. Det skjedde aldri, og klageren bestemte seg da for å forsøke å gjøre det beste ut av ferien og klage etter at han kom tilbake. Internett-tilgangen på hotellområdet var så dårlig at det ikke var mulig å sende en mail.

Nemnda finner at klageren har gjort det som kan forventes i forhold til å få kontakt med arrangøren fra reisemålet. Etter nemndas syn lider reisen av slike mangler at klageren har krav på et prisavslag.

Nemnda finner at prisavslaget passende kan settes til 30% av reisens pris. Avrundet ut gjør dette kr 7.200. I tillegg finner nemnda at han har krav på å få refundert halvparten av det han forhåndsbetalte for transfer fra flyplassen, kr 468, til sammen kr 7.648.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på totalt kr 7.200 og at han får refundert kr 468 som var forhåndsbetalt for transfer mellom flyplass og hotell.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Karianne Haugom, Ving Norge AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten 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.