

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard, støy og manglende rengjøring.

Dato

22.05.2017

Saksnummer

2017-00498

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Bull Hotel Dorado Beach & Spa, Arquineguin, Gran Canaria i perioden 24.12.2016 - 31.12.2016. Totalpris kr. 18.214.

Klagers rom var dårlig rengjort. Badet luktet og klager så fire cm store insekter på badet. Det manglet lyspærer, rommet var ikke ryddet på en profesjonell måte og sengetøyet var skittent. Balkongen vendte mot hotellets søppelcontainere og et lager. Det var støy fra søppeltømming fra kl. 05.00. Ved siden av klagers inngangsdør var døren til trappehuset. Dette medførte bråk til ca. kl. 01.00. Videre var personalet lite serviceinnstilt og foretok sine oppgaver som om det var en straff. Klager ble sjokkert over at de fikk nye drinker i sine brukte og skitne glass som de måtte ta med til baren. Det luktet vondt og var dårlig luft i salen der underholdningen foregikk. Hotellet var i en sørgelig tilstand, det var veldig trangt der og det stinket forferdelig. De første to dagene var det problemer med temperaturen i svømmebassengene, vannet var for kaldt.

Klager mener at hotellet ikke burde hatt mer enn tre stjerner og ikke fire og et halvt hjerte.

Klager krever å få reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at klager ikke har tatt opp noen av problemene med Vings ansatte på stedet. De derfor avslått kravet om prisavslag, jfr. pakkereiselovens § 6-2.

Ving har skrevet følgende til klager:

"Tilbakemeldinger fra våre kunder er viktige for oss, og bidrar til at vi kan forbedre oss. Målet vårt er at de som reiser med oss skal ha en så god ferie som overhodet mulig. Derfor oppfordrer vi til å ta kontakt med våre representanter på stedet og forklare situasjonen, om man opplever problemer eller mangler. Kontakten er viktig for å forstå om det finnes mangler som gir kompensasjon, for å oppklare eventuelle misforståelser i forhold til hva som er bestilt, og ikke minst for at vi skal få muligheten til å komme med løsninger. Om problemet løses innen rimelig tid, man takker nei til mulige løsninger eller man ikke har gjort Ving oppmerksom på problemet, har man ikke mulighet til å få kompensasjon etter hjemkomst. Det hadde derfor vært bra om du hadde kontaktet oss på stedet, slik at vi hadde fått muligheten til å hjelpe deg der."

Ving anfører at de ikke er kjent med at hotellet er i en sørgelig tilstand. Ving har svært mange gjester som årlig velger dette hotellet. Bull Hotel Dorado Beach er av Ving satt i kategorien 4+. Ving viser til sin omtale av hotellet på sine nettsider med adresse <https://www.ving.no/kanariøyene/arguineguin/bull-hotel-dorado-beach-spa>

Ving er ikke kjent med at bassenget var kaldt. Det er ingen andre gjester som har kommentert dette. Dersom man ikke er tilfreds med renhold og service etc. er dette noe som hurtig lar seg løse ved å ta kontakt med Vings ansatte som er tilgjengelige 24 timer i døgnet 7 dager i uken.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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 manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagen gjelder en rekke forhold, blant annet hotellklassifisering, lukt, dårlig renhold med skittent sengetøy, dårlig vedlikehold, insekter, rommets beliggenhet, støy, dårlig lukt i

fellesrommene og fellesrommenes beskaffenhet, maten, kalde basseng, personalets opptreden.

Skal man nå frem med en klage på forhold som det er mulig å rette opp på stedet må klagen, i første omgang, være fremsatt enten til hotellet eller til arrangørens representanter. Disse kan, etter det som opplyses i arrangørens reiseinformasjon, nåes 24 timer i døgnet.

Hadde arrangøren mottatt en klage ville det ha vært mulig eventuelt å bytte rom, påse at pærer etc. ble skiftet, sørget for ytterligere renhold og spraying mot insekter med mer. Når dette ikke er gjort finner nemnda ikke grunnlag for å anbefale prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)