

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av dårlig renhold og mangelfull hotellstandard.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

314/14P

Tjenesteyter

Nazar Nordic AB

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av dårlig renhold og mangelfull hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes reisefølge på totalt 4 voksne og 2 barn reiste på en 2-ukers ferie til Pegasos World i Side. De bestilte to familiesuiter med balkong og all inclusive med ønske om rom uten tepper og ved siden av hverandre. Totalt 5 hadde vært der før, så de følte seg trygge på at dette var et bra sted, med rimelig bra service.

Telefonen på rommet ringte til alle døgnets tider pga teknisk feil, så klager fikk ikke en hel natts søvn hele turen.

Belysningen i rommet var dårlig og ble forsøkt forbedret med fargede pærer. De kunne ikke låse balkongdøren og det har vært en feil med heisdørene utenfor rommet som bråkte på natten. Teppet på rommet forsvant. I restauranten syntes de at servitørene ryddet av bordene for fort, dårlig service fra Nazars og hotellets ansatte. Fellestoalettene var dårlig rengjort. En bamse ble borte og klager mener det var hotellets ansvar, da klager først fikk beskjed om at den er funnet.

Klager hadde ikke leselys på rommet, de byttet lyspære flere ganger, men da med farger, noe som ikke hjalp. Klager fikk også en stor stålampe som hotellpersonalet mente hun kunne ha ved sengen, skjermen var ødelagt. Klager skriver at det var mørkt på kveldene, og at hun likte å lese før leggetid, men det var ikke mulig på rommet. Hun tilbød seg å kjøpe en vanlig lyspære selv, men hotellet insisterte på at dette skulle de ordne. Guiden Alexander ble med til klagers rom og så på lyssituasjonen, så Nazars kommentar om at han ikke var med til rommet, stemmer ikke.

Når det gjelder heisdørene som slamret flere netter, husker klager ikke eksakt dato som hun kontaktet guidene, men det tok fem dager og tre klager før disse ble fikset. Klager måtte stå

opp på natten, for å gå ut og kjøre heisen opp og ned mellom etasjene til dørene endelig sluttet å slå.

Dårlig/manglende renhold på det ene rommet hvor det bodde to barn med alvorlig astma. Her lå det potetgull og «dritt» under sengene og nattbordene. Første klage ble fremført tre dager etter ankomst og ca. annenhver dag etter dette. Klager hadde kontakt med fire forskjellige personer fra Nazar, og flere fra hotellet. Av kommunikasjon med Nazar etter ankomst Norge, høres det ut som om klagen på destinasjonen ikke er registrert, eller at kontoret i Norge velger å late som om de ikke eksisterer. Klager ba om at guidene på destinasjonen skrev under på antallet klager, og hva de gjaldt, men guidene insisterte på at de ikke var pliktig å skrive under på noen ting, så klager har dessverre ikke bevis på antallet henvendelser, og tiden som gikk med til å prøve å få rettet opp i tingene.

Når det gjelder dato for første klage, ble denne fremsatt for Nazar's personale 8. eller 9. september. Denne gjaldt telefonen som ringte døgnet rundt, uten at det var noen som gav seg til kjenne i andre enden. Klager mener hun kan ikke klandres for at de ikke kan dokumentere dette, da Nazars ansatte var veldig klar på at de ikke var pliktig til å skrive under på noe som helst.

Med hensyn til det dårlige renholdet på toalettene rundt barnebassengene, kan det ikke stemme at disse ble rengjort hver halvtime.

Balkongdøren, som ble klager hevder å ha gitt beskjed om allerede dag tre, var ikke vanskelig å låse, den var umulig å låse.

Da teppene forsvant, var det ikke noen fra Nazar på hotellet slik at klager fikk gitt beskjed til guiden. Klager nektet til slutt å flytte seg fra resepsjonsdisken, før hun hadde fått teppene.

Når det gjelder bamsen som forsvant, var det ikke snakk om dårlig engelsk. Servitøren snakket meget godt engelsk, og husket nøyaktig hvor klager satt, og så ut til å være svært fornøyd med seg selv da han gikk rett bort til den skuffen han hadde lagt den i. Årsaken til de nevnte denne hendelsen, var å understreke den dårlige servicen de opplevde. Noen av hotellets ansatte hadde fjernet bamsen, og ingen ville vedkjenne seg dette.

At de fjerner brukte tallerkener er ikke noe problem, men det klager reklamerte på flere ganger, var at de tok salt/pepper og servietter før de var ferdig å spise. Klager har jobbet ved flere hotell og restauranter, og har aldri opplevd lignende service.

Klager krever minimum 50 % av reisens pris utbetalt kontant.

Nazar har i det vesentlige anført:

Klager ventet flere dager før guidene ble informert om at klager var misfornøyd med renholdet. Første henvendelse kom 16. september, på den ellefte reisedagen. Generell rengjøring blir gjort seks dager i uken på alle rom. Det innebærer tømning av søppel, vask av bad, oppredd seng etc. Sengeklær byttes annenhver dag. Det ble gitt beskjed til hotellet. Ifølge Nazars rapporter har rengjøringen blitt gjennomført etter satte rutiner, bortsett fra en dag da klager hadde hengt ut et «ikke forstyrr - skilt».

Telefonen ringte ofte i rom 2012 og tidvis også i rom 2110. Guidene ble kontaktet om problemet 17. september og hotellet ble informert. Nazar forsøkte å nå klager for å forsikre

seg om at problemet var løst og først den 19. september fikk de vite at det fortsatt ikke var noen som hadde kommet og sett på telefonen. Nazar ber nemnda ta hensyn til at klager selv kunne ha lagt av telefonrøret eller dratt ut ledningen dersom hun opplevde telefonen som forstyrrende.

Belysningen i rom 2112 var dårlig og forsøkt forbedret med fargede pærer. Nazar gir klager rett i at de burde fått en lyspære med vanlig lys med en gang de spurte om dette. Men de kan ikke se at klager har rett til en stor kompensasjon da Nazar ikke anser at dette påvirker reiseopplevelsen i sin helhet.

Den sjette reisedagen, 11. september ble guidene informerte om at det var vanskelig å låse balkongdøren i rom 2112 og det ble gitt beskjed videre til Guest Relations på hotellet. Guidene forsøkte å komme i kontakt med klager og det ble sendt et kort til rommet den 12. september. Klager vendte tilbake 13. september om at det ikke var ordnet og Guest Relations ble igjen koblet inn. Den 15. september har klager bekreftet at døren var i orden.

Tre dager før hjemreisen, den 17. september ble guidene informerte om at heisdørene har stått og slått i løpet av hele oppholdet. Ifølge Guest Relations på hotellet ble problemet med heisdørene ordnet allerede den 15. september, to dager før klager kontaktet guidene.

Klager har ikke informert guidene om tepper som forsvant fra rommet.

I matsalen på hotellet skal 3000 mennesker spise hvor dag og derfor må personalet være raske med å rydde bort før nye gjester kommer. Nazar har ikke sett at de rydder bordene før man er ferdig med å spise slik klager opplevde.

Hotelllets fellestoiletter ble rengjort hver halvtime og hotellet har strenge rutiner rundt dette. Hotellet kan ikke stilles ansvarlig for ting som gjester mister slik som bamsen det ene barnet savnet.

Nazar synes det er trist at klager føler at de ikke har hatt en fin ferie. Av rapporter fra hotell og guider har de forsøkt å hjelpe klager på beste mulige måte. Nazar ønsker alltid at gjester skal ta kontakt med en gang det oppstår et problem. Dessverre valgte klager å kontakte Nazar veldig sent med mange av problemene.

Nazar kan ikke se at lyspærer i rommet på en sol- og badeferie er noe som påvirker reisens helhet så mye at det bør kompenseres med en stor sum. Guidene har tilbudt å komme til rommet for å se på lyset, uten at klager takket ja til dette. Dette er noe klager tilbakeviser da guiden ble med til klagers rom.

Nazar har valgt å kompensere klager pga. at de fikk et rom der døren hadde en defekt lås.

Klager har fått tilbud om refusjon av 10 % av reisens pris, kr 4480, i form av et reisegavekort eller kr 2000 kontant. Nazar anser et prisavslag på 50 % av reisens pris som urimelig.

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 avhjelper innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klagen gjelder en rekke forhold, telefon som ringte, også om natten, heisdører som slamret, balkongdør som ikke lot seg låse, lyspærer som ga dårlig lys, bortkommet lekedyr, dårlig renhold på ett av rommene samt i fellesområdene, dårlig service i spisesalen, tepper som ble fjernet fra rommene etc. etc. Det meste av det det ble klaget over, ble rettet opp, men etter klagerens mening tok det alt for lang tid.

Arrangøren har tatt selvkritikk for at klageren ikke fikk en lyspære uten fargetone da hun klaget over for dårlig leselys. Ellers er det uenighet mellom partene når det gjelder hvor lang tid det gikk fra klage ble fremsatt til reparasjoner var utført. Nemnda er enig med arrangøren i at hvis en telefon på grunn av teknisk feil ringer om natten, er det en løsning på problemet å løfte av røret eller trekke ut kontakten.

Pakkereisenemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at de feil og mangler som er påpekt er så alvorlige at det kan berettige til et prisavslag svarende til halve reisens pris. Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr 4480, hvilket utgjør 10 % av reisens pris. Nemnda finner at kr 4480 i kontanter er et passende prisavslag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på 10 % av reisens pris, kr 4480.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Malin Tengheden Løken, Ving Norge AS, Marianne Delbekk, 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.