

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om heving av reisens pris på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

102/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om heving av reisens pris på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, to voksne og to små barn, hadde bestilt et opphold på Compostela Beach, et 4 stjerners hotell på Tenerife. Etter en lang sykdomsperiode og anbefaling av legen skulle de ha et opphold i sydligere strøk for å hjelpe på plagene med astma og dårlig immunforsvar for den minste av barna.

Da de ankom hotellet ble de svært skuffet over den dårlige standarden.

Porten ved leiligheten hang og slang, det var ødelagt lokk til sikringsskapet, store flekker på vegger og sofa, avflasket maling, hår overalt på gulvet, på do, i vasken, på kaffetrakter, tisseflekker på madrassen, sprekker i fliser, etc.

De meldte umiddelbart fra om dette til resepsjonen. Porten ble delvis reparert, det ble satt opp nytt lokk til sikringsskapet og det ble vasket uten at det ble noe merkbart bedre. Hotellet var helt fullt, så det var ikke mulig å bytte rom.

Rengjøringen ble ikke noe bedre under oppholdet. De fikk ingen beklagelse av hotellet.

Barnebassenget og området rundt bar preg av mye slitasje med avflasket maling, sprukne fliser og et stort hull med skarpe kanter. Ved barneklubbens lekeområde var kassen med duploklosser full av levende og døde kakerlakker. Da de meldte fra fikk de beskjed om at lekene ble sprøytet og vasket etterpå.

Med døde kakerlakker i kassen kan ikke giften ha vært vasket godt nok av.

Dette skapte bekymringer for barnas helse siden de hadde lekt med klossene.

Ved et tilfelle ble de innelåst i leiligheten av vaskedamen. Dette skjedde mens de ventet på at det skulle tørke etter vaskingen og alt av lommebøker, nøkler etc fortsatt lå i barnevognene

rett utenfor døren. Det var da de oppdaget at telefonen ikke virket og at det ikke var mulighet for å klatre ut. De fikk ingen beklagelse da de endelig fikk ropt om hjelp og ble låst ut igjen.

På avreisedagen var transferbussen til flyplassen forsinket med rundt 45 minutter. Heller ikke da var det noen informasjon eller beklagelse.

Oppholdet på hotellet påførte dem mye frustrasjon, bekymring og stress ved at de hele tiden måtte ta kontakt med resepsjonen eller ansatte fra Ving for å påpeke feil og mangler. De møtte ingen forståelse og opplevelsen av ferieoppholdet svarte overhodet ikke til forventningene til et 4 stjerners hotell og beskrivelsen av hotellet på Vings nettsider.

Klager krever reisens pris erstattet med tillegg av renter.

Ving har i det vesentlige anført:

Hotell Compostela Beach ble bygget i 1986 og sist renoverert i 2010.

En viss slitasje må således påregnes. Ved klassifisering av hotellene ser Ving på hotellet som helhet. Hotellets beliggenhet, fasiliteter og tilbud vil således påvirke klassifiseringen, og leilighetenes standard alene er ikke avgjørende. Kvaliteten på hotellene blir målt gjennom et spørreskjema som Vings gjester fyller ut etter hjemkomst. Resultatet av denne undersøkelsen viser at hotellet oppnår 4,1 av 5 som høyeste skår.

Det er beklagelig at renholdet ikke var tilfredsstillende ved ankomst og heller ikke ble bra under klagers opphold. Som følge av dette har Ving tilbudt et prisavslag på totalt kr 5.000.

Ving finner ikke grunnlag for ytterligere prisavslag eller refusjon av reisens pris.

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 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.

Nemnda forstår de vedlagte dokumenter slik at klagerne etter å ha sett leiligheten, påpekte de feil og mangler som forelå overfor hotellet. Noe ble rettet, blant annet port og dør til sikringsskap. Det ble også foretatt nytt renhold av rommet, men etter klagerens syn var renholdet fremdeles uakseptabelt med flekker på vegger, hår og smuler etc. på gulv, i vask og på toalettet. Madrassen var også flekkete.

I følge klageren ble renholdet ikke særlig bedret under oppholdet. De opplevde også å bli låst inne av renholderen mens lommebøker og telefoner lå igjen på utsiden. Videre

fungerte ikke telefonen under hele oppholdet, det var ikke noen rømningsvei og ikke noe brannslukningsapparat.

På barneområdet var det en lekekasse som viste seg å inneholde leker samt døde og levende kakerlakker. I følge ansatte var lekene sprøytet med gift og deretter vasket. Siden det var døde kakerlakker i kassen kan de ikke ha blitt godt nok vasket. I så fall var lekene helsefarlige for små barn, som putter slike leker i munnen.

Klageren tok kontakt med hovedkontoret i Oslo, som på sin side kontaktet de stedlige ferievertene. Det ble gjort forsøk på å komme i kontakt med klageren, men det viste seg å være vanskelig, og kontakten førte ikke til noen endring.

Klageren kan ikke skjønne at et slikt hotell kan være klassifisert som et 4-stjerners hotell. Turarrangøren har på sin side fremhevet at klassifiseringen av hotellet beror på en totalvurdering, blant annet av beliggenhet og fasiliteter ellers.

Reklamasjonsnemnda finner at selv om Vings klassifisering av et hotell ikke tilsvarer en offisiell rangering, må det likevel være såpass samsvar mellom nettsidenes omtale og virkeligheten at det er mulig å vurdere de forskjellige tilbudene på en realistisk måte. Slik dette hotellet er beskrevet ser det ikke ut til å være tilfelle.

Det er muligens også derfor Ving Norge AS har tilbudt et prisavslag på kr 5.000.

Etter nemndas syn er det ikke hotellets alder og fremskredne slitasje, men mangelfullt renhold både av leilighet og felles leker, samt mangelfullt sikkerhetsutstyr, slik som ødelagt telefon, manglende brannvernutstyr etc. som er det mest alvorlige i denne saken. Nemnda har forståelse for at dette ødela store deler av klagerens ferie. Familien hadde ansvar for to små barn, og da er det svært skuffende at lekeområde etc. er så dårlig renholdt at barn antagelig ikke bør oppholde seg der.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at det leverte produkt lider av mangler og at klageren har krav på et prisavslag. Prisavslaget finnes passende å kunne settes til halvparten av reisens pris, avrundet til kr 9.500.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at klageren bør gis et prisavslag på 50% av reisens pris, avrundet til kr 9.500.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.