

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om minimum 50% prisavslag på grunn av dårlig hotellstandard og dårlig renhold samt kompensasjon for tilleggsutgiftene som påløp i forbindelse med flytting til nytt hotell.

### Dato

09.10.2015

### Saksnummer

50/15P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om minimum 50% prisavslag på grunn av dårlig hotellstandard og dårlig renhold samt kompensasjon for tilleggsutgiftene som påløp i forbindelse med flytting til nytt hotell.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-romsleilighet med terrasse og all inclusive på Altamadores i Playa de Amadores i perioden 08.01.15 - 15.01.15.

Ved ankomst litt over midnatt oppdaget de at leiligheten ikke hadde den standarden som fremgikk av Vings nettsider. Leiligheten var fuktig og innredningen mørk og i ferd med å gå i oppløsning flere steder. Det var mange skader på interiøret. I dusjen var det mugg/sopp i fugene. Hele leiligheten var skitten og virket ikke som om den var rengjort på veldig lang tid. Sofaen og gardinene var skitne.

Klager ringte Vings vakttelefon og fikk svar 01.52 og klager fremla ønske om å flytte til et annet hotell og eventuelt betale et mellomlegg. Guiden lovet at de skulle ta kontakt igjen neste formiddag.

Da de ikke var blitt oppringt kl. 10.40, rinte de Ving for å få en fortløpende gang i saken. De ringte også til Ving i Norge, men fikk beskjed om at de måtte kontakte servicekontoret på Gran Canaria.

Klager klarte ikke å oppholde seg lengre på hotellet og valgte selv å sjekke ut kl. 11.30.

Ving ringte klager kl. 11.48 og spurte om de ønsket å bytte leilighet på Altamadores, men dette var klager ikke interessert i. Vings representant fortalte at de ikke lyktes med å fremskaffe et nytt bosted i Puerto Rico, men de kunne forsøke å finne et bosted på en annen del av øya, men det var klager ikke interessert i. De har i alle år feriert i Puerto Rico og på Amadores og de hadde også venner som ferierte på denne siden av øya.

Klager ordnet seg rom på Gloria Palace Royal på Amadores via hotels.com for resten av ferien.

Da de kontaktet Ving vedr. busstransport til flyplassen, fikk de beskjed om at de bodde på et Ving-hotell, så det skulle gå bra å bli hentet der. Klager stiller seg undrende til at Vings representant ikke tilbød klager oppkjøp til dette hotellet da de i resepsjonen fortalte at de hadde mange ledige rom. De betalte først kr 1.267 for en natt på Gloria Palace Amadores og deretter kr 9435 for fem netter å Gloria Palace Royal.

Klager har tidligere bodd på Morasol Suites og spør hvordan det kan ha seg at to så forskjellige hotell som Altamadores og Morasol Suites er klassifisert likt med 4 hjerter.

Klager takket nei til tilbudet om refusjon av hotellkostnaden på kr 1.700 og tilbakeviser Vings påstand om at pengene er utbetalt.

Av klagers billett fremgår det at de har betalt for all inclusive. Klager stiller seg undrende til at Ving skriver at de ikke har hatt mat på hotellet i sin bestilling.

Klager krever minimum 50% prisavslag på grunn av dårlig hotellstandard og dårlig renhold på det hotellet de hadde bestilt, samt kompensasjon for tilleggsutgiftene de fikk til mat da de flyttet fra hotellet.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Leiligheten klager skulle bo i har blitt nøye sjekket av vårt personal og hotellet etter at klager sa ifra. Det har ikke blitt funnet tegn til mugg eller fukt i leiligheten.

Ving kan ikke se at bildene som er lagt frem av leiligheten viser tegn til fuktskader eller mugg.

Thomas Cook Nothern Europe har fra oktober 2014 til pr. dags dato hatt 4000 gjester på hotell Altamadores. Av alle disse gjestene har vi kun hatt 5 klager på rengjøringen på hotellet.

Ving gjennomfører jevnlig kvalitetsmålinger av hotellene. En viktig del av vår klassifisering er basert på våre gjesters tilbakemeldinger. Dette gjøres blant annet gjennom et spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatene evalueres ukentlig. Så langt denne vintersesongen får hotell Altamadores en helhetsvurdering på 4,3 poeng (på en skala fra 1-5 der 5 er høyeste mulige poeng), basert på svarene til omtrent 1800 gjester. Gjestenes vurdering av rengjøring lå på 4,2 (på samme skala som ovenfor) i perioden disse gjestene var på ferie.

Klager tok kontakt med Ving på reisemålet natt til fredag 9.1 klokken 01.00. De ønsket å bytte til hotell Morasol Suites. Dette ble undersøkt så snart vårt reservasjonskontor åpnet på morgenen.

Guidene snakket med klager 9.1 klokken 11.00 og informerte om at Morasol Suites ikke hadde ledige rom. Klager sa da at de ville flytte til et annet hotell i Amadores. Klokken 11.30, mens Ving sjekket andre ledige boalternativer i Amadores, flyttet klager ut fra hotellet og meddelte senere at Ving hadde brukt for lang tid med å hjelpe de.

Ving på plass fikk mellom 3-4 timer på å finne ledig leilighet til gjestene. Under høysesong som dette var kan det ta noe mer tid å avklare hvilke muligheter som kan være aktuelt.

Det var ikke mulig å tilby et annet hotell i Amadores eller Puerto Rico. Guidene tilbudte å undersøke om det var ledig kapasitet i Playa del Ingles eller Las Palmas, men klager takket nei.

Slik som det fremkommer i logg fra reisemålet, ønsket klager først og fremst å bytte hotell. I loggen står det at guidene ønsket å tilby klager en annen leilighet på hotell Altamadores, men klager takket nei da de ikke ville bo på hotellet. Vi viser til reisevilkårene punkt 8.2.1 om avhjelp. Ving mener her at vi har fulgt opp og kunne gitt tilbud om avhjelp på hotellet innen rimelig tid dersom klager hadde takket ja til det.

Ving er ikke enig med klager i at leiligheten har vesentlige mangler eller avvik som berettiger til kompensasjon.

Vings personale på plass avbestilte rommet som klager hadde på hotell Altamadores, siden klager ikke ønsket å bo der. Ving har tilbakebetalt kr 1.700 som er hotellkostnaden for de dagene rommet var avbestilt.

Klager har ikke tidligere skrevet til Ving at de krever kompensasjon for tilleggsutgiftene de fikk på mat etter flyttet fra hotell Altamadores. Som det fremkommer av klagers billett har de ikke hatt mat på hotellet i sin bestilling.

Ving kan ikke se at de kan lastes for at klager selv valgte å flytte til ett annet hotell og fikk ekstra utgifter.

Ving har refundert hotellkostnaden på kr 1.700 for de siste fem dagene.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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

Pakkreisenemnda legger til grunn at klageren kontaktet arrangøren et par timer etter ankomst, ca. kl. 02.00 om natten. Han fikk kontakt og krevde å få bytte leilighet. Kl. 10.40 neste formiddag fulgte klageren opp med ny oppringning for å få fortgang i saken. Han fikk opplyst at det foreløpig ikke var gjort noe med saken. Hovedkontoret i Norge ble deretter oppringt. Der ble han henvist til å kontakte det lokale servicekontoret.

Etter dette sjekket klageren ut av hotellet ca. kl. 11.30. Ca kl. 11.45 ble han oppringt fra servicekontoret. Nemnda finner responstiden tilfredsstillende, tatt i betraktning at første klage ble fremsatt sent på natten. Det var ikke ledig hotellrom der klageren helst ville bo, men den stedlige representanten ville gjerne arrangere et bytte til en annen leilighet på hotell Altamadores, noe klageren ikke var villig til å vurdere. Senere samme dag fikk klageren tilbud om å flyttet til en annen del av øya, noe som heller ikke var aktuelt å vurdere fordi klageren hadde venner i nærheten av det opprinnelige hotellet.

Klageren har anført at han bestilte rom på hotell Altamadores, blant annet på bakgrunn av bilder på nettsidene. Disse er vedlagt saken. Nemnda kan ikke se at de er særlig forskjellige fra de bildene som er tatt av klageren hva gjelder standard generelt. Hotellet han valgte er bygget for mange år siden og ikke alle rommene er renoveret. Hvilke rom som er renoveret fremgår av nettsidene. Et hotellrom brukes mange netter i året, og vil etter hvert bære preg av bruken. Det er gjerne en sammenheng mellom det man betaler for et rom og standarden på rommet. Hotellklassifisering skjer på bakgrunn av flere faktorer, og et hotellroms slitsjasegrad er kun en del av grunnlaget. Fasiliteter, beliggenhet etc er viktige faktorer. Nemnda tar til etterretning at hotellet i gjennomsnitt får gode tilbakemeldinger fra gjestene. Renholdet kan nemnda vanskelig ta stilling til kun på bakgrunn av de vedlagte bildene.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag ut over kr 1.700 som arrangøren allerede har tilbudt. Beløpet representerer det gjenværende av det som ble betalt for hotellrommet på hotell Altamadores frem til hjemreise.

Nemnda bemerker at det er en forutsetning for å ha retten til å kreve prisavslag/erstatning i behold at klageren har gitt arrangøren anledning til å utbedre mangelen. Det er etter nemndas syn ikke gjort i dette tilfellet, idet klageren ikke lot arrangøren få en mulighet til å tilby en alternativ løsning som kunne godtas av begge parter.

Nemnda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag, ut over kr 1.700 som allerede er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour 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.*