

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. mugg, renhold og dårlig hotellstandard.

Dato

16.11.2016

Saksnummer

162/16P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. mugg, renhold og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet for 2 personer med balkong og all inclusive på Blue Star Ses Fotges, Alcudia, Mallorca, i perioden 23.04.16 - 30.04.16.

På Blue Star Ses Fotges har klager reagert på følgende:

Klagers leilighet ble ikke inspisert av guiden, men ble nevnt til guiden, en ung gutt og ikke den guiden som inspiserte leiligheten til klagers venner. De hadde samme problemene som sine venner, men guiden forstod ikke problemet.

De 2-3 første dagene de skulle spise middag ved hotellrestauranten opplevde klager at det var tomt for enkelte matretter da de ankom restauranten ca. en times tid etter åpningstiden, og det ble ikke fylt på mens de satt der. Det ble bedre etter hvert.

Klager syntes det var uholdbart å måtte sitte ute å spise lunsj i regnvær og ikke ha muligheter for å ta med maten å gå inn å spise.

Star Tour har skrevet 4 stjerner på hotellbeskrivelsen, men dette var ikke riktig. På hotellets inngangsparti var det markert 3 stjerner.

Klager opplevde det som om hotellet ikke var kommet i skikkelig drift ettersom ikke alle fasiliteter var på plass, som for eksempel at salong/barer ikke var åpnet osv. Dette synes klager at Star Tour burde ha opplyst om i sin beskrivelse av hotellet. Skuffelsen ble stor da klager hadde gledet seg veldig til denne ferien, men det ble mest irritasjon. Klager mener de ikke har fått den varen de betalte for.

Klager krever refusjon/godtgjørelse for reisen.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tour skriver at klager, ifølge sms-loggen, kontaktet Star Tours guider 24. april på formiddagen gjennom sitt reisefølge. I et av svarene fra reiselederen skriver han at dersom klager ønsket å bytte bosted kostet dette minimum ca. 100 euro. Siden Star Tours reiseledere ikke var på Ses Fotges før på morgenen dagen etter, tilbød guiden seg å ringe klager. Ut fra sms-ene forstår Star Tour at klager og guiden hadde en telefonsamtale. I neste sms - som fortsatt var den 24. april - fremgår det at klager kunne flytte til Alcudia Pins. Guiden ville samtidig fortsette med å lete etter andre hotell de kunne flytte til. Senere samme dag foreslo han Hotel Viva Blue. Prisen på dette var 350 euro. Klager skrev tilbake at de ikke ønsket tilbud til denne prisen, og at de ikke var fornøyd med prisen de betalte for Ses Fotges med All Inclusive.

Neste sms fra Star Tour mottok klager på morgenen dagen etter - der guiden foreslo at klager snakket med en reiseleder om hva de var misfornøyd med. Denne guiden var på Ses Fotges mellom kl. 9-10.30. Senere denne dagen ble det bekreftet på sms at kostnaden ble 350 euro, da det ikke var andre ledige boalternativer. Klager ble bedt om å betale for hotellbytte fordi reiselederen som var med inn på rommet til klagers venner, ikke fant noen mangler i denne leiligheten. Videre skriver guiden at klager ikke nevnte noe til henne om leiligheten de disponerte. Om dette skyldtes en misforståelse, beklager Star Tour dette. Star Tours guider følger opp hotellrestauranten rundt All Inclusive-konseptet. Om det blir tomt for noen av matrettene, blir det raskt hentet nytt påfyll. Dette blir opplyst av Star Tours guider på Ses Fotges.

Star Tours guider ble ikke informert om at klager hadde problemer med nøkkelkortet.

Ses Fotges disponerer ikke stranden i Alcudia. Samtlige besøkende til Alcudia-stranden må leie solsenger. Vil man på stranden må man betale for å ligge der. Hotellene kan ha ulike rutiner for når håndklær byttes, og Star Tour informerer ikke spesielt om hvor ofte disse byttes på Ses Fotges.

Star Tour benytter sin egen klassifisering av hotellene. De opplyser om dette på startour.no. Her fremgår blant annet følgende om klassifisering og renhold:

Klassifisering av hotell

SSSSS: Meget høy standard.

SSSS: Høy standard.

SSS: God mellomklasse. Standard som tilsvarer gjennomsnittet på reisemålet.

SS: Enklere mellomklasse. Standard under gjennomsnittet på reisemålet.

S: Meget enkelt. Standard klart under gjennomsnittet på reisemålet.

Iblant forekommer tillegget + etter en eller flere S'er. Dette innebærer en forsterkning av bedømmelsen innenfor kategorien.

TOTALINNNTRYKK

Vår vurdering skal vise totalinntrykket med hensyn til beliggenhet, byggestandard, innredning, personalets servicenivå og hotellets fasiliteter som for eksempel basseng, hage, resepsjon, oppholdsrom og barer.

Det innebærer at et hotell med romslige og komfortable leiligheter, men uten basseng, kan ha samme antall S'er som et enklere bosted med flere fasiliteter. Vår klassifisering er først og fremst en veiviser. For å være sikker på hvilket bosted som passer deg best, må du lese hele hotellpresentasjonen.

IKKE OFFISIELL KLASSIFISERING

Vurderingen har ingenting å gjøre med den offisielle klassifiseringen i landet der hotellet ligger. Vår vurdering av hoteller og leiligheter sammenfatter standard og servicenivå i forhold til andre hoteller og leiligheter på reisemålet.

RENGJØRING

Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger i uken.

Star Tour beklager at klager ble så skuffet over oppholdet og at Ses Fotges ikke svarte til forventningene. I dette tilfellet synes Star Tour at deres guider har forsøkt å hjelpe klager innen rimelig tid, samtidig er det trist at klager har en annen oppfatning av dette.

Etter å ha vurdert saken har Star Tour kommet frem til at de ikke kan gi kompensasjon i form av kontantutbetaling, men de har tilbudt klager et gavekort på kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Star Tour.

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.

Det fremgår av den vedlagte Claims Reply at klageren ikke tok direkte kontakt med arrangørens representanter, men at et vennepar, som bodde på rommet ved siden av gjorde det. Klageren anfører at de samme mangler som venneparet klaget over, også gjelder for klageren.

Når det gjelder klassifiseringen viser nemnda til det som fremgår ovenfor under arrangørens anførsler.

Hvis rommet eller badet var skittent ved ankomst, er det en individuell mangel som klageren etter nemndas syn burde ha rapportert til resepsjonen slik at renholdspersonalet kunne ha vasket badet. Det samme gjelder for nøkkelkortet. Venneparet klaget over kloakklukt. Guiden, som var med for å kontrollere deres rom, kunne ikke kjenne noen ubehagelig lukt i dette rommet, og klagerens rom ble ikke inspisert. Nemnda legger til grunn at lukten var lik i begge rommene.

Når det ellers gjelder det som er påberopt av mangler, er det fra arrangørens side gitt forklaring på mange av punktene ovenfor. Det anføres at man ble jaget bort fra stranden. Arrangøren opplyser at stranden ikke eies av hotellet, og at man må leie solstoler for å ligge der. Nemnda tar dette til etterretning. Det er videre opplyst at hotellene har forskjellige rutiner ved håndklebytte, og at disse ikke alltid skiftes hver dag. Klageren har anført at man måtte spise ute i regnvær. Dette avviser de stedlige guidene, som hevder at spisesalen ble åpnet hvis det regnet. Det er på samme måte påstand mot påstand når det gjelder matserveringen.

Alt i alt kan nemnda ikke se at de forholdene som er påberopt kan føre til prisavslag, delvis for det ikke er tatt opp med hotellet/guidene og delvis fordi det er påstand mot påstand vedrørende noen av forholdene. Avvik fra det avtalte regnes ikke som en mangel dersom det er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen, jfr. pakkereiseloven § 6-1. Bestemmelsen tilsikter å filtrere bort ulemper og irritasjon over forhold som teknisk sett utgjør en mangel, men som ikke rekker opp til den relevanstærskelen loven forutsetter for å gjøre beføyelser gjeldende. Sanksjonen bak denne type regel er at arrangøren kan miste kunder i det lange løp hvis hans tilbud kvalitativt er dårligere enn konkurrentenes.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Anne Edvardsen, Ving Norge AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.