

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og manglende rengjøring.

Dato

12.01.2023

Saksnummer

2022-02786

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, terrasse mot omgivelsene og frokost på Sunwing Alcudia Beach, Las Piramides, Alcudia, Mallorca i perioden 04.06.2022 - 11.06.2022. Totalpris 20 684 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Balkong / markterrasse

Hotellrommet var ikke som forespeilet. Det var skittent både inne og ute. Inne var det sand, fleste insekter i taket og det var ikke skikkelig vasket. Ute i «hagen»/jordflekken var det sneiper, champagnekorker og mye avflasket maling.

Klager ba om bytte av rom umiddelbart etter ankomst, men fikk avslag. Klager snakket med en i resepsjonen og ba om at de i det minste kunne rydde uteplassen. Dette ble bekreftet, men det kom aldri noen. Klager reiste med små barn, men de kunne ikke bruke uteplassen fordi et lite barn putter ting i munnen og det var mye avflasket maling på uteplassen utenfor leiligheten.

Frokosten svarte ikke til forventningene. Klager endte opp med å kjøpe eget pålegg og ta dette med til frokosten da nesten ingenting var merket med hva det inneholdt, noe som ikke er spesielt bra når man har allergikere i familien eller man ikke spiser svin eller kylling. De ga opp å spørre betjeningen hele tiden om hva maten inneholdt. De ulike skinkene var ikke merket, eller merkelappene stod helt feil, og de kokte eggene var grågrønne og uspiselige. En i følget bestilte «pizza pikante» på Pacos Grill en kveld, men de fikk servert en ferdigpizza med et glass med jalapeños kastet over.

Klagers krav: 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at klager bestilte reisen på Ving.no den 19. januar 2022. Klager huket da også av for å ha lest og forstått reisevilkårene. En bekreftelse ble tilsendt klager med det samme. Klager plikter å lese og gå igjennom tilsendt informasjon. På bekreftelse/reisedokument tilsendt klager, totalt 7 ganger, før avreise, står det skrevet under viktig informasjon:

"KONTAKT OSS PÅ REISEMÅLET HVIS DU IKKE ER FORNØYD

Opplever du problemer eller noe som ikke står til forventningene i løpet av ferien, vil vi ha beskjed med en gang. Ta straks kontakt med Vings reiseledere på reisemålet, slik at vi kan få mulighet til å ordne opp der og da. Venter du til du kommer hjem med å klage eller påpeke mangler, er det for sent å få rettet feilen, og det vil dessuten innvirke på en eventuell rett til kompensasjon."

I tillegg har kunden fått en e-post 3 dager før avreise hvor det står skrevet: "Du kommer enkelt i kontakt med oss i ferien hvis du har spørsmål, trenger hjelp eller vil bestille utflukter." Ving viser allerede da til hvordan klager kan komme i kontakt med Ving. Kundene kan ringe, sende SMS eller sende en e-post.

Klager har ikke vært i kontakt med Vings personale på reisemålet. Klager hevder at de har henvendt seg i resepsjonen. Ving har vært i kontakt med hotellet for å få en uttalelse. Klager skriver blant annet:

"Jeg snakket med en om de i det minste kunne rydde uteplassen (David i resepsjonen), han sa at det skulle de, men det kom aldri noen."

Svar fra hotellet:

"We do not have anyone in the reception that named David, but one whos named Daniel. (one in the maintenance called David). Daniel was working at the airport the day of arrival and arrived in reception 1 hrs after the client arrived the hotel and was working until 16.00 hrs that day. Always if they complain about cleaning upon arrival we send the housekeeper again and invite them to lunch while they are waiting. Very strange, but we do not have any traces about lack of cleaning, bad cleaning nor dirty garden during their stay. Regarding room change, at this time we didnt have any possibilities to change them because we were fully booked."

Hotellet klager har bodd på, er et av de hotellene Ving har jobbet med lengst og Ving vet at hotellpersonalet har veldig gode rutiner samt at de loggfører all kommunikasjon med sine gjester. Dette for å kunne følge opp og hjelpe Vings gjester på best mulig måte. Hotellet har i dette tilfellet ingen logg på det klager tar opp. Hotellet har også alltid

ekstra personale tilgjengelig ved ankomst slik at de raskt kan hjelpe til om det ikke er tilfredsstillende rengjort.

Videre stiller Ving seg undrende til at Klager ikke tok kontakt på nytt da de ikke fikk utbedret verken rengjøring av tildelt leilighet, uteområdet eller at feil rom ble tildelt. Det ble heller ikke opprettet kontakt med Vings personale på reisemålet da kontakt med resepsjonen ikke førte frem.

Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling, bekreftelse, reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen, ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider, i kataloger, brosjyrer e.l. en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for klagers kjøp av den aktuelle pakkereisen. I den skriftlige informasjon Ving har på Ving.no informerer de om at bygningene klager har valgt oppholdet i, Las Piramides, ble bygget i 1974 - sist renoveret i 2009 - for 13 år siden. Hotellet hadde en enklere oppusning av overflater i 2018 - 4 år siden. Ving er av den oppfattelse av at det kommer tydelig frem at det er en stund siden og at man da må forvente bruksslitasje.

Klager hevder de ble tildelt feil type rom/leilighet. Ving viser til vedlegg klager selv har lagt inn til nemnda hvor det fremkommer at det er bestilt 1 stykk 2-romsleilighet Family, terrasse mot omgivelsene. Klager har fått tildelt 2- romsleilighet med terrasse mot omgivelsene. Ving stiller seg undrende til punktet hvor klager hevder at de ikke har fått tildelt bestilt rom da dette ikke stemmer. Ving har også sett på klagers bilder og noterer seg at det er to sigarettneiper, og to bilder av samme vin-kork. Bildene klager viser til av dårlig rengjøring ser det ut som er tatt fra samme sted. Ving er av den oppfattelse av at det skal være rent, men stiller seg undrende til at klager ikke har lagt ved bilder av resten av leiligheten, i og med at klager informerer om at det var veldig dårlig rengjort.

Når det kommer til markering av mat, forteller hotellet at dagens løsning med skilting av innhold kan bli bedre. Skiltene er ikke satt fast, og de opplever at disse blir flyttet på. Hotellet har også en egen mat ambassadør, som kun er der for å hjelpe Vings gjester med matallergi. Trenger man hjelp må man ta kontakt med Vings personale på reisemålet. De ville da ha kommet ut til hotellet og hjulpet klager med forholdet hun beskriver.

Ving kan ikke se at Klager har hatt mangler i løpet av oppholdet som berettiger til en kompensasjon på 10 000 kroner. Klager har fått tildelt rett type rom. Klager har hatt tilgang til informasjonen hvor det fremgår hva man kan forvente av hotellstandard. Ving stiller seg undrende til at rengjøring var av en slik grad at klager kan påberope seg retten til kompensasjon. Klager har heller ikke vært i kontakt med Vings personale slik at de kunne fått hjelp. Ving er derfor av den oppfattelse av at det ikke kommer frem noen feil eller mangler som berettiger økonomisk erstatning.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et spedbarn med innkvartering i en 2-romsleilighet Family, terrasse mot omgivelsene og frokost på Sunwing Alcudia Beach, Las Piramides, Alcudia, Mallorca i perioden 04.06.2022 - 11.06.2022. Totalpris 20 684 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Balkong / markterrasse

Klagers krav er kompensasjon på 10 000 kroner.

Nemnda mener at klager har fått tildelt rett type rom og i tråd med avtalen mellom partene. Videre har klager fått riktig og adekvat informasjon om hotellets byggeår og standard, noe som medfører at det ikke foreligger et avvik. Når det gjelder manglende rengjøring innvending, er ikke dette i tilstrekkelig grad sannsynliggjort. Og hva gjelder røykstumper og korker i hagen, fremstår dette også av mindre art basert på fremlagte bilder, samt at forholdet ikke er påberopt for Ving på reisestedet. Det samme vil gjelde klagers merknader til frokosttilbudet. Verken isolert eller samlet sett utgjør forholdene en mangel. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)