

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

10.11.2016

Saksnummer

36/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 4 personer med innkvartering i to 2-romsleiligheter med havutsikt, gallamiddag 24. desember og all inclusive på SunConnect Servatur Puerto Azul, Gran Canaria i perioden 24.12.15 - 31.12.15.

Hotellet var slitt og de skitne dørene og vinduene skranglet så mye at klager måtte stå opp om natta og putte sokker mellom vinduer og karmen for å få sove. Leilighetene var slitt og skitne og i ettertid har klager funnet ut at leilighetene var 40 år gamle. Klager fant kakerlakker og maur.

Klager ble lovet gallamiddag på julaften, men middagen var ikke noe forskjellig fra de andre middagene de spiste på hotellet.

Klager mottok en SMS fra Ving den 25.12. Klager fortalte om sine synspunkter og ønsker om at noe måtte gjøres. Klager møtte opp den 26.12 for å snakke med Ving og en av guidene ble med i leiligheten for å ta bilder og skrive rapport. Hun skulle ta kontakt med resepsjonen og spurte om klager ønsket å bytte rom. Det aksepterte de. Klager reiste på tur og da de kom tilbake på kvelden hadde de forsøkt å reparere vinduene og døren med hvit pakning. Den 27.12. var klager på ny i kontakt med Ving for å gi beskjed om at det ikke var blitt noe bedre.

Den 28.12 ringte Ving og informerte om at klager kunne få flytte til to oppussede leiligheter. De var fine, men i den ene leiligheten var det maur på gulvet og maurene hadde også kommet opp i vesken til klagers datter.

Klager hadde ikke bestilt dette hotellet dersom han hadde vært klar over at leilighetene av type A ikke var pusset opp siden hotellet var nytt. Klager er forundret over at den delen av hotellet var klassifisert til 3+.

Badet var møkkete av mugg eller noe som lignet.

Det stod ikke noen steder at leilighetene i denne delen av hotellet ikke har vært gjort noe med på 27 år, på bildene så det fint ut. I bestillingstidspunktet for reisen var det ikke noe alternativ ledig for oppgradert leilighet.

Klager var på ferie for å kose seg og ønsket ikke å bruke ferien på å diskutere med guidene. Derfor takket de nei til bil, tv, tur og håndklær og de ønsket å klage etter hjemkomst.

Flere av bildene som er brukt i svaret fra Ving er ikke tatt i det rommet klager fikk tildelt den første delen av reisen.

Klager krever en refusjon på kr 11.940 som tilsvarer 30% av reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving på Gran Canaria sender ut SMS ca. 24 timer etter gjesters ankomst til noen av de hotellene Ving har mest gjester på. Puerto Azul er ett av disse hotellene. I SMS spør Ving om alt er ok. «Hei! Vi vil gjerne vite om dere har noe å utsette på det første døgnet deres her på Gran Canaria. Svar i så fall JA på denne SMS-en så tar vi kontakt innen en time. I motsatt fall svarer dere NEI, sånn at vi vet at dere har det bra og at dere har mottatt denne SMS-en. Mvh Ving»

Klager hadde ikke tatt kontakt med Ving om sine problemer før Ving skrev SMS 25.12. Klager svarte JA på denne SMS, og guidene fikk snakket med han klokken 21.00 på kvelden. Klager la frem sin klage om at det bråkte i vinduene pga. vinden og klager fikk ikke sove. Guiden og klager ble enige om å sende opp en fagmann til å se på rommet dagen etterpå.

Neste dag var klager i Las Palmas på dagen og sa at de vil sende SMS når de kom hjem om problemet var løst eller ikke. Klager skrev ingen SMS som avtalt.

Klager kom på service 27.12 og la frem sine klager på standarden generelt på hotellet. Ving spurte om klager ville blitt fornøyd dersom de fikk bytte rom, noe klager takket ja til.

Den 28.12 fikk klager bytte kostnadsfritt til renoverte leiligheter. Prisen for bytte skulle egentlig ha vært 120€, men Ving og hotellet stod for kostnaden.

Ving har sjekket rommet klager bodde i. Det er ikke mugg i leiligheten.

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

I Vings hotelltekst på ving.no informerer de om at hotellet ble bygget i 1989. Klager bestilte et urenovert rom, altså et rom som ikke er blitt renovert siden det ble bygget i 1989. I og med at det er 27 år siden rommet ble bygget, må en regne med slitasje.

Ving sin klassifisering av hotell vises med vinger. Klager skriver at han synes det er stor forskjell i standard mellom 3 og 5 vinger. Dette stemmer ut ifra Ving sin klassifisering. Ving beskriver hotell med standard 5 vinger som «Våre beste hotell». Høy standard. Hotell med 3 vinger beskriver Ving som et hotell i mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud. Klager har tidligere bodd på hotell Gloria Palace Royale som er et 5 vingers hotell, og har nå bodd på Puerto Azul som er 3+ vinger.

Klager fortalte guidene på reisemålet at de ikke var fornøyde med hotellets gallamiddag på julaften, men tok ikke kontakt og informerte om at de ikke var tilfredse med maten generelt før etter hjemkomst.

Hotellets All Inclusive beskrives som enkel. Ving har ikke mottatt mange klager på hotellets All Inclusive, tatt i betraktning at alle Vings gjester har All Inclusive medregnet i prisen når de bestiller hotell Puerto Azul.

Ving stiller blant annet spørsmål om hotellet og rommets standard, samt All Inclusive i sine spørreskjema som blir sendt til alle Vings gjester etter ferien. Hvis ikke disse får en god vurdering fra gjestene, vil de forsøke å rette opp i eventuelle problemer. Hotell Puerto Azul har fått en helhetsvurdering på 4,03 poeng (på en skala fra 1-5 der 5 er høyeste mulige poeng) av 5509 svarende gjester. Dette er et godt resultat som forteller Ving at de aller fleste av deres gjester er godt fornøyde med hotellet og dets fasiliteter.

Hotellet ønsket å tilby klager gratis strand/bassenghåndklær, TV kanaler, Safetybox, utflukt og/eller gratis leiebil som en goodwill, noe de takket nei til.

Ving ønsket å løse saken med klager og valgte å gi han et plaster på såret for en negativ opplevelse. Ving har tilbudt kr 2.000 i tillegg til det som ble tilbudt av hotellet og oppgraderingen av rommet på reisemålet (120 €).

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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. 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. 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.

Nemnda har gjennomgått den informasjonen som gis om hotellet på arrangørens nettsider. Nemnda er enig med klageren i at det ikke er lett å finne frem til alle relevante opplysninger om byggeår, renovering, standard på all inclusive-tilbudet i prospektet etc. Det som imidlertid er lett tilgjengelig, er prisen på de forskjellige romalternativene. Det fremgår av Vings redegjørelse at en renovert leilighet er dyrere enn de leilighetene klageren bestilte, selv om størrelse og utstyr ellers er temmelig likt. Klager valgte selv det rimeligste alternativet.

Klageren var misfornøyd med kvaliteten på maten som ble servert julaften. Nemnda viser imidlertid til at det i prospektet på et lett tilgjengelig sted er opplyst at all inclusive-tilbudet er «enkelt».

Klageren anfører videre at hotellet ikke tilsvarer klassifiseringen i prospektet. Nemnda viser til den forklaring på dette som er gitt av arrangøren i kommentarer av 3. mars 2016. Det bemerkes at det ikke finnes noen internasjonal standard for klassifisering. I de fleste reisearrangørers bedømmelse av hotellstandard inngår i tillegg til hotellrommet også tilliggende fasiliteter, beliggenhet i forhold til strand og tettbebyggelse med spisesteder, butikker etc. fordi dette som regel er elementer som inngår som en del av ferieopplevelsen.

Når det gjelder de konkrete klagen over hotellrommet, blant annet skranglete vinduer, ble så vidt nemnda kan se dette tatt hånd om så snart klagen var fremført. Ut fra bildene synes det som om en del av utstyret er oppgradert, selv om leiligheten som sådan ikke er totalrenovert. Det er i tillegg klaget over at leilighetene var skitne.

Etter at klagen var fremført til Vings stedlige representanter fikk klageren bytte til renoverte leiligheter uten tillegg i prisen så snart dette var mulig. Hotellet var i utgangspunktet fullbooket. Han fikk også flere tilbud fra hotellet om gratis strandhåndklær, leiebil etc. som en goodwill fra deres side. Ving har i tillegg tilbudt kr 2.000 i prisavslag.

Etter omstendighetene må nemnda konkludere med at klageren i utgangspunktet har fått det han betalte for, og at han har fått tilbud om kompensasjon for dårlig renhold både av hotellet og av Ving. Nemnda kan etter dette ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

Vedtak:

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

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Lisa Jørgensen, 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 tilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.