

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard og mangelfull rengjøring.

Dato

18.01.2018

Saksnummer

2017-02599

Tjenesteytere

Detur Norway AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for to voksne og et barn på 1 1/2 år med innkvartering i to standard rom med alt inkludert på Feneriki Resort & Spa, Georgiupolis, Kreta i perioden 27.07.2017 - 10.08.2017. Totalpris kr. 30.886.

Etter klagers syn hadde hotellet ikke den standarden og service som de forventet. Rommene var slitte og skitne og hadde utslitte møbler og ødelagte skapdører. Rommet manglet håndklær og sengetøy. Badet var lite, toalettsetet var ødelagt og det var skittent, grisete og lite tiltalende. Det var maur i inngangspartiet.

Klager forventet et koldtbord i hotellets restaurant, men ble møtt av en buffé som var uspiselig og bød dem imot. Det var vanskelig å finne rene glass og bestikk.

Madrassene i hotellets senger var for tynne og utslitte og de fikk derfor ikke sove om natten. Bunnen i barnesengen de fikk tildelt knakk da de plasserte barnet i den og barnet fikk fullt av små røde bitt på grunn av madrassen i senga.

Klager kontaktet Deturs representant dagen etter ankomst med ønske om et annet bosted, men fikk kun tilbud om rom på det samme hotellet der standarden og renholdet var som i det rommet de ønsket å flytte fra. Klager fikk beskjed om at det ikke var noe annet ledig.

Klager kjøpte seg inn på et annet hotell. Det var rent, men de måtte dele soverom alle tre da hotellet ikke hadde flere rom ledig.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Detur er klar over at Fereniki er et enkelt hotell, noe de tydelig har beskrevet i hotellteksten på Deturs hjemmeside. Fereniki Resort er klassifisert som DD+. Detur beskriver det som «Enkelt All inclusive» og rommene er beskrevet som «Meget enkle og noe slitte rom. Enkelt innredet» Detur skriver også at «Hotellet passer best for de som ikke stiller store krav til komfort men vil bo nært stranda i naturskjønne omgivelser.» Når det gjelder klassifisering og hotellets all inclusive konsept viser Detur til sin hjemmeside og viktig informasjon ved bestilling. "DD: Enkle, men velfungerende hotell som ofte er prisgunstige. Dette er dog ikke et hotell for den kresne."

Guiden møtte klager i løpet av informasjonsmøtet på Fereniki den 28.07.2017. Hun ble med for å sjekke rommene og det ble bekreftet at barnesengen som var satt inn i rommet ikke var bra og denne ble byttet ut. Klager hadde ikke bestilt rom med babyseng og de hadde ikke lagt inn ønske om dette ved bestilling.

Deturs guide bekrefter at rommene var noe slitt, men at ingenting var ødelagt. Badet var ikke mindre enn hva som er vanlig på denne type hotell. Guiden kunne ikke se noen maur i rommet, men så at barnet hadde noen små røde merker på armen. Hun kunne ikke konstatere om det var bitt eller om det var utslett på grunn av varmen. Klager ble anbefalt å oppsøke apotek eller lege.

Neste morgen møtte klager Deturs guide og hotellets resepsjonsansvarlige for å se på andre alternative rom på hotellet. I følge Deturs representanter på Kreta var disse rommene penere, men klager hadde fortsatt innvendinger mot madrassene i sengene, og de godtok ikke ekstra pledd i sengene for å gjøre de mykere. Hotellet tilbød da å prøve å fremskaffe nye madrasser, men klager hadde ikke tid til å vente på om dette lot seg gjøre fordi de selv hadde reservert et rom på et annet hotell. De måtte gi dette hotellet endelig beskjed før klokka 12 samme dag.

All inclusive-konseptet kjennetegnes av et obligatorisk armbånd som må bæres av hotellets gjester som omfatter denne ordningen. Hva som inngår i all inclusive-konseptet varierer fra hotell til hotell og mellom ulike land. All inclusive-konseptet har direkte sammenheng med hotellets klassifisering. Det vil si at på hotell med høy standard vil variasjonen og utvalget i maten være større enn på et hotell av lavere standard. Konseptets innhold og omfang kan også endre seg i løpet av sesongen. For informasjon om hva som inngår i All inclusive-konseptet på det respektive hotellet, se www.detur.no.

Når det gjelder rengjøring og insekter viser Detur til informasjon om dette på deres hjemmeside hvor følgende fremgår: "Rommene på våre hotell rengjøres ofte, men ikke alltid daglig. Renholdsrutinene varierer fra hotell til hotell, men vanligvis er det kun enkelt renhold. Med rengjøring menes at gulvene blir feiet/moppet, sengenes redd opp og søppel tømmes. Oppvask inngår normalt ikke, og oppvaskmiddel, børste, toalettpapir

osv må du kjøpe selv. I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, byttes normalt sengetøyet 1 gang i løpet av et 2 -ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-2 ganger i uken. Uavhengig av hotellstandard kan håndklær være små og i begrenset antall. Insekter og dyr mygg, maur, fluer, kakerlakker og lignende kan forekomme på hotellrommet uansett standard. Kontakt hotellets rengjøringspersonell eller Detur's personell så hjelper de til med innsektsmiddel. Det er viktig å ikke la mat stå fremme for å minske problemet. Myggmiddel fås kjøpt på de fleste apotek og matbutikker. Det er også vanlig med løse katter, hunder, høner, skrikende esler og haner som galer tidlig på morgenen. Dette på grunn av at lokalbebyggelsen og hotellene ofte ligger ved siden av hverandre. Det ytes ingen erstatning for eventuelle ulemper dette kan medføre".

Klager fikk tildelt bosted i henhold til bestillingen og Deturs beskrivelse av hotellet.

På reisemålet fikk de tilbud om å bytte rom, men aksepterte ikke dette blant annet pga. at madrassene i sengene var for tynne.

Deturs guide forsøkte å løse problemene på best mulig måte, men i høysesong kan det være vanskelig å tilby andre hotellalternativ.

Detur kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Detur Norway AS.

Nemnda bemerkter

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.

Den aktuelle reisen ble kjøpt på internett. Nettkjøp av pakkereiser er underlagt skjerpede krav til opplysningsgrunnlag, jfr. ehandelsloven av 23. mai 2003 nr. 35 (gjennomføring av EF-direktiv 2000/31). Nett kunder bestemmer seg ofte for hotell og reisemål etter en gjennomgang av hotelltilbud fra forskjellig reiseoperatører. Bilder, hotellbeskrivelse etc. er da det viktigste beslutningsgrunnlaget.

I dette tilfellet har nemnda ikke fått fremlagt bilder fra arrangøren, men har selv sett på det som fremvises på hotellets nettside. Bildene og beskrivelsen er neppe i samsvar med det klagerne beskriver at de opplevde.

Hotellet er av arrangøren beskrevet som slitt og enkelt innredet. Hotellet passer best for dem som ikke stiller store krav til komfort. Det er opplyst at det ble bygget i 1998. Det er videre opplyst av arrangøren at all-inclusivekonseptet har direkte sammenheng med hotellets klassifisering. Det er tatt forbehold om enkel rengjøring og om at insekter kan forekomme uten at det er å anse som en mangel.

Etter nemndas syn har arrangøren tatt såpass mange forbehold i sine generelle reisevilkår at det kan fremstå som tvilsomt at det som blir presentert om hotellet er noenlunde i samsvar med virkeligheten. I tillegg ble kunden i dette tilfellet opplyst av guiden at det ofte brukes bilder som ikke stemmer med virkeligheten. Etter nemndas syn er dette villedende markedsføring. Kunden kan i praksis ikke vite hva som blir levert før etter ankomst på reisemålet, og har da ingen mulighet til å sammenligne flere alternativer.

Klagerne ble nektet å ta bilder av rommene til tross for at de hadde betalt for og disponerte rommene i 14 dager. Når kunden blir hindret av hotellets representant i å sikre bevis finner nemnda at klagerens skriftlige beskrivelse av rommene må legges til grunn.

I samsvar med klagerens fremstilling legges det til grunn at rommene ikke var rengjort ved ankomst. Sengetøyet etter forrige gjest var fjernet og søppel var tømt, men rommet var ikke rengjort og sengen var uoppredd. Etter henvendelse til resepsjonen kom det sengetøy. På det ene rommet luktet det gammel urin, og det viste seg at noen hadde urinert i toalettbrøsteholderen. Denne ble kun skylt i toalettet av hotellbetjeningen da dette ble oppdaget. Madrassene viste seg å være svært utslitte og tynne og en barneseng som ble fremskaffet knakk sammen. Barnet fikk utslett av å ligge i sengen en natt. Nemnda legger til grunn at toalettsetet var ødelagt. Det samme var en skapdør.

Slik hotellfasilitetene er beskrevet led det som ble levert, etter nemndas syn, av mangler. 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.

Etter opplysningene på nettstedet kunne det ikke forventes noe særlig komfort, men rommene skal være rengjort mellom gjestene, ha sengetøy og håndklær og det må være mulig å bruke sengene. Madrasser som er så utslitte at man i praksis ligger på trerammene er ikke innenfor noen standard. Arrangøren har fremholdt at det ikke ble bestilt barneseng på forhånd. Uansett dette skal man ikke måtte oppleve at den barnesengen man får, knekker slik at barnet står i fare for å skade seg.

Etter å ha kontaktet guiden ble klageren tilbudt andre rom, men alle var like skitne og madrassene var like utslitte. Tilbud om å ligge på ulltepper tok klageren ikke i mot. Det er forståelig ettersom barnebarnet lå på ullteppe en natt og fikk utslett over hele kroppen.

Klageren skaffet selv et annet boalternativ og flyttet etter en natt. De fortsatte ferien, men med den ulempe at de måtte dele rom fordi det kun var et rom ledig.

Etter en samlet vurdering finner nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at klagerne bør få et prisavslag som tilsvarer det som var

innbetalt for hotellet og all-inclusive. I billetten er det kun angitt en totalpris på kr. 30.886. Ved søk på laveste pris i den samme tidsperioden i 2018 oppgis en pris på kr. 10.029 pr. rom, alt inkludert. Klageren hadde betalt for to rom. I mangel av andre holdepunkter anbefaler nemnda at det gis et prisavslag på 2/3 av billettprisen, avrundet til kr. 20.000.

Nemndas mindretall, de to reiselivsrepresentantene, er enig i at reisen er mangelfull, men at prisavslaget bør settes til 30% av reisens pris. Slik reiselivsrepresentantene ser på saken har ikke turoperatøren fått tilstrekkelig mulighet til å avhjelpe forholdene på destinasjonen i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 8.2. a). Dette med utgangspunkt i at hotellet tilbød kundene å flytte til andre rom, og var villige til å skaffe bedre madrasser. Kundene valgte likevel å bytte hotell.

For øvrig vil det være et samsvar mellom hotellets klassifisering og hva som tilbys i eksempelvis hotellets All Inclusive-konsept.

Vedtak blir etter dette truffet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt en prisavslag på kr. 20.000.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Hanne Åsell (TUI Norge AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)