

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og støy fra hotellets egen søppelcontainer.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

117/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandard og støy fra hotellets egen søppelcontainer.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med innkvartering i en 2-roms leilighet med havutsikt i Parque Santiago 4, Playa de Las Americas, i perioden 10.02.15 - 24.02.15.

Ved ankomst fikk klager tildelt en leilighet som bestod av 2 soverom med 2 senger i hvert rom. De to ekstrasingene opptok mesteparten av plassen i oppholdsrommet og en 2-seters sofa og et bord var presset sammen i en krok av rommet.

Foran den lille verandaen var det montert en markise som automatisk gikk ned kl. 09.00 og opp igjen en gang på kvelden. Denne kunne ikke stilles manuelt. Markisen skygget både for solen og utsikten, og den eneste tiden på døgnet det kom sol inn på verandaen, var ca. 1,5 time før solnedgang når solen ikke varmet i det hele tatt. Ifølge resepsjonen var det veldig mange klager på markisen, men ledelsen ville ikke gjøre noen forandring.

Sengene var smale og vonde å ligge på. Det fantes ikke leselys i nærheten av sofaen.

Belysningen bestod av en taklampe med 4 kraftige lyspærer. Med taklampen var det omtrent som å befinne seg i flombelysningen på en fotballstadion.

Leiligheten var nærmeste nabo til der søppelet for hele anlegget ble kastet i forskjellige containere. Kasting av flasker laget betydelig støy, noe som virket svært forstyrrende. Den nevnte containeren, som var plassert like ved klagers leilighet og inne på hotellområdet, så hverken Ving eller hotellet kan fraskrive seg ansvaret for støyen.

Klager ble boende i denne leiligheten i 5 døgn før de fikk flytte.

Den tilbudte kompensasjonen på kr 1.000 finner klager latterlig liten og klager krever en skikkelig kompensasjon for en delvis ødelagt tur.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving viser til beskrivelsen på sine nettsider og i katalogen hvor det fremgår at leilighetene er hyggelige og av varierende størrelse. Flere leiligheter er privateide, så derfor er det stor variasjon i innredning, planløsning og standard. I og med at mange rom er privateide, kan Ving ikke påvirke møbleringen eller romløsninger.

Ving kan ikke se at de tidligere har mottatt klager på at alle leilighetene i hovedbygget er utrustet med markiser som styres per automatikk på dagtid.

Det er dessverre vanlig at sengene i Syd-Europa er mye fastere enn vi er vant til her hjemme. Overmadrasser er ikke vanlig, men dersom man ønsker en mykere seng kan man be om en ekstra skummadrass eller re opp med en ekstra dyne under lakenet.

Dersom man trenger noe ekstra, som f.eks. en leselampe eller lignende, bør man si ifra om dette slik at dette ev. kan ordnes. Etter det Ving kan se i loggen fra reisemålet, tok klager kontakt med en representant fra Ving den 12.02.15. Samme dag ble det ordnet slik at klager kunne bytte leilighet 2 dager senere, den 14.02.15. Dette må anses som en løsning innen rimelig tid.

Hotellet ligger i et turistområde der trafikken, musikk fra restauranten og baren i området til tider er forstyrrende. Det samme gjelder rengjøring av gatene og søppelhenting tidlig om morgenen.

Parque Santiago 4 er et av Vings største og mest populære hoteller i Playa de Las Americas. Ving kan ikke se å ha mottatt lignende klager på den aktuelle leiligheten. Hotellet scorer 4,4 poeng av 5 mulige basert på 1856 svarende gjester vintersesongen 14/15.

Ving har tilbudt klager kr 1.000 overført til konto eller et gavekort på kr 1.000.

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 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 legger til grunn at den leiligheten klageren fikk tildelt var møblert som to soverom med en liten stuekrok i det ene soverommet. Det legges videre til grunn at leiligheten lå nær søppelcontainere som ble brukt til å kaste glass i. Klageren var ikke fornøyd verken med møbleringen eller beliggenheten. Han tok derfor omgående kontakt med resepsjonen, og holdt løpende kontakt i to dager, inntil han mistet troen på at hotellet ville løse problemet.

Nemnda bemerker at klageren dermed forholdt seg slik som anbefalt, nemlig i første omgang å kontakte resepsjonen, og deretter arrangøren hvis den første kontakten ikke fører frem.

Klageren fikk bytte leilighet etter fem netter. Arrangøren er av den oppfatning at han har fått det han betalte for, fordi det i beskrivelsen av hotellet er tatt forbehold om at leilighetenes utforming kan variere.

Nemnda er ikke enig med arrangøren i at ved å ta generelle forbehold har man sikret seg mot klager over dårlig standard på produktet. Etter nemndas syn må en leilighet holde en viss minstestandard. Gjester som betaler for en to-roms leilighet må kunne forvente at ett rom er egnet som oppholdsrom. I motsatt fall er det ingen forskjell på et hotellrom og en leilighet. At leiligheten er privateid spiller etter nemndas syn ingen rolle. Arrangøren har plikt til å forsikre seg om at det de markedsfører og selger holder mål.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag. En to-ukers tur kostet kr 31.960. Det gir en dagspris på kr 2.283. Nemnda anbefaler at klageren får et prisavslag som tilsvarer 30% av dagsprisen for de første fem dagene, til sammen kr 3.430.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på kr 3.430.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, 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.