

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris eller kompensasjon grunnet at hotellets standard.

Dato

20.03.2017

Saksnummer

2016-00151

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en ukes reise for 7 personer, 4 voksne og 3 barn til hotell Sunwing Arguineguín Seafront, Gran Canaria i perioden 13.07.2016 – 20.07.2016. Reisens totalpris var kr. 35.239 for klager og hennes familie og kr. 28.087 for den andre barnefamilien som hun klager på vegne av.

Hotellet var slitt og har et sterkt oppussingsbehov.

Klager har anført at dusjdøren hang ut, det var slitte fliser og karmen. Vegger og rommet generelt bar preg av slitasje. Det luktet på badet og kjøkkenet.

Hotellet hadde ikke aircondition. Klager mener dette bør være et minimum for et Sunwing hotell og et 4+ stjernes hotell. Romtemperaturen var ikke akseptabel første natten. Klager valgte å få «portabel» aircondition på rommene etter klage i hotellresepsjonen. Dette fikk de mot betaling i hotellresepsjonen, men uten kvittering.

Gulvet var ikke barnevennlig og klagers sønn fikk hull i pannen da han falt fra sofaen ned på gulvet. Klager ba om lege på rommet, men måtte gå til en privatklinikk. Slik de husket Sunwing ved siste besøk, hadde hotellet egen lege på hotellet.

Klager hadde kakerlakker på rommet i 8. etasje og det var også kakerlakker andre steder på hotellet. Klager sov svært dårlig som følge av dette, og barna var vettskremte.

Klager anser at hygien i buffetrestauranten var dårlig, mat og drikke smakte ikke bra og service av hotellpersonalet var kritikkverdig.

Klager tok saken opp med Vings kundeservice i Norge både per e-post og telefon. Kundeservice kunne ikke hjelpe klager, men henviste de til å ta saken opp med hotellet.

Det var først etter oppholdet at de fikk nedfelt samtlige forhold/opplevelser i en klage. Første prioritet under oppholdet var barna og deres sikkerhet og de valgte derfor å ikke krangle med de hotellansatte eller ordne med nytt hotell.

Klager krever refusjon av reisens pris eller en kompensasjon for begge barnefamiliene.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving viser til logg fra reisemålet/hotellet. Her dokumenteres det at klager først la frem sin klage ved utsjekk fra hotellet.

Ving viser til Lov om pakkereiser og kapittel 8. Reklamasjon samt viktig informasjon på Klagers reisebevis/billett. Ving ønsker å sitere første setning i § 8-1. Reklamasjonsplikt: Vil kunden påberope seg en mangel etter at pakkereisen er påbegynt, skal han gi arrangøren eller formidleren melding om dette innen rimelig tid etter at han har oppdaget mangelen. I motsatt fall taper kunden retten til å påberope seg mangelen. Ving viser også til dokumentasjon klager har sendt til nemnda. På side 5 i reisebeviset/billetten informerer Ving under viktig informasjon om hva som kreves av klager dersom det skulle være noe klager ikke er fornøyd med.

Ving ønsker også å informere nemnda om SMS sendt til klager ved ankomst til Gran Canaria hvor kontaktinformasjon sendes ut. Ving finner det merkelig at klager ikke har tatt kontakt når klager hevder at feil og mangler på reisen var av den grad at klager vil heve reisen.

Ving viser til svar på klagers henvendelse. Ving velger også å kommentere ytterligere noen av klagers punkter til nemnda og vise til dokumentasjon. Ving vil også påpeke at, avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling, bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggsytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. Forøvrig 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 kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Ving viser til utklipp fra Ving.no hvor Ving informerer om hotellfakta og gjestevurdering. Sunwing Arguineguín Seafront ble renoverert 2012. Hotellet er åpent året rundt og man må derfor regne med at det vil være bruksslitasje. Tidligere besøkende og Ving er ikke enig i at hotellet har et sterkt oppusningsbehov. Dersom klager hadde kontaktet Ving på reisemålet, eller resepsjonen, ville feil ha blitt ordnet med det samme. Slitasje må regnes med da hotellet er åpent for kunder året rundt. I ettertid har Ving tatt opp forhold om lukt samt dusjdør på leilighet 803 med hotellet.

Ving viser til hotellfakta. Her opplyser Ving om at det kun er aircondition i noen fellesområder. Hadde klager spurt om en kvittering for leie av ekstraustyr ville dette bli utskrevet.

Ving synes at det er leit å høre at klagers barn var uheldig og falt ned fra sofaen og pådro seg en skade. Ving føler med klager og forstår at det ikke var en hyggelig opplevelse. Det er en lege på hotellet minst 5 dager i uken, utover de faste besøkstidene kan man kontakte resepsjonen for ytterligere informasjon om hvordan man kan komme i kontakt med lege.

Ving viser til logg fra reisemålet og til hotellfakta, hvor Ving viser til individuelle betingelser som beskrives nærmere i reiseinformasjonen. Insekter og dyr som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gi i så fall beskjed og det vil bli sprøytet. Gjentatt sprøyting er ofte nødvendig. Klager har ikke informert resepsjonen om at de har sett kakerlakker på rommet, i så tilfelle ville rommet blitt sprayet.

Hotellet utfører kontroller hvor går de gjennom blant annet kjøkken, serveringssteder, kjølelager, fryseler og tørrlager. De tar prøver av mat, både før og etter tilberedning. Personalets rutiner for å sikre hygiene kontrolleres også. Det er ikke funnet bakterieforekomster eller andre avvik og hotellet oppnår et bra resultat. Hotellpersonalet på hotellet får karakter 4,5 i gjestevurdering og det er selvfølgelig kjedelig at klager ikke opplevde den samme fine servicen. Ving kan vise til flotte tilbakemeldinger fra gjestevurderinger vedrørende mat og drikke. Ving ønsker å opplyse om at høyeste karakter er 5. Smak og foretrukket mat og drikke er forskjellig fra person til person.

Ving har ingen opplysninger om den andre barnefamilien klager viser til i og med at reisene ikke er linket sammen.

Ving er av den oppfatning at Klager ikke har satt seg inn i opplysninger på Vings nettsider som er en del av avtalen. Klager har heller ikke tatt kontakt med resepsjonen eller Ving personalet på reisemålet for hjelp. Ving mener derfor at kunden ikke kan påberope seg retten til å heve reisen eller få tildelt 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.

Klagen er fremsatt på vegne av to barnefamilier bestående av til sammen syv personer, fire voksne og tre barn. Klagen gjelder flere forskjellige forhold, blant annet slitasje samt dårlig lukt på bad og kjøkken. Det klages over at hotellet ikke var utstyrt med aircondition. Videre at gulvet ikke var barnevennlig og at det ikke var fast lege på hotellet. Klager har sett kakerlakker både på rommet og ellers på hotellet. Hygienen i buffetrestauranten var etter klagers syn dårlig, og mat og drikke smakte ikke bra og servicen ved hotellet var kritikkverdig.

Nemnda legger til grunn at hotellet ble bygget og tatt i bruk i 2012. Hotellet er da etter nemndas syn relativt nytt. Likevel må det påregnes normal slitasje fordi hotellet, etter det som blir opplyst, holder åpent hele året. Hotellrom renoveres/oppgraderes vanligvis ikke så ofte som hvert 5. år, men det må selvsagt utføres fortløpende vedlikehold/reparasjoner. Hadde klageren tatt opp saken med løs dusjdør på stedet med de stedlige representantene ville dusjen sannsynligvis blitt reparert, eventuelt kunne klageren ha flyttet til et annet rom. Det samme gjelder skadedyr, som er mer utbredt i Syd-Europa enn i Norge. Hotellene har fast rutine på å spraye med insektmiddel hvis kakerlakker eller lignende oppdages. De må imidlertid gjøres oppmerksom på problemet, hvilket ikke er gjort i dette tilfellet. Også hygienen i restauranten og mat/drikke man ikke finner tilfredsstillende må i første omgang tas opp på stedet. Det samme gjelder eventuell dårlig service fra hotellpersonalets side. Arrangøren har en rett til å forsøke å utbedre de punktene det klages over, og når det ikke fremsettes klage på stedet, blir arrangøren fratatt denne retten.

I fakta om hotellet er det opplyst at hotellet ikke har aircondition. Dette er derfor ikke en mangel i pakkereiselovens forstand.

Det er klaget over at hotellgulvet ikke var barnevennlig. I Syd-Europa er det vanligste gulvbelegget steinfliser, hvilket selvsagt kan gi skade hvis barn faller fra en sofa og ned på gulvet. Det er videre klaget over at legetjenesten. Da klagerens sønn trengte legetilsyn ble familien henvist til en privat klinikk. Etter nemndas syn kan man ikke forvente at et hotell skal ha døgnbaserte legetjenester. Nemnda anser følgelig verken gulvbelegg eller legetjeneste som mangelfull.

Nemnda finner etter en samlet vurdering ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Vedtak

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)