

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. innbrudd i leiligheten, sopp og kloakklukt, sykdom, dårlig hotellstandard og ingen hjelp fra representantene på reisemålet.

Dato

01.06.2016

Saksnummer

268/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. innbrudd i leiligheten, sopp og kloakklukt, sykdom, dårlig hotellstandard og ingen hjelp fra representantene på reisemålet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 2 barn på 7 og 9 år med innkvartering i et dobbeltrom med 2 ekstrasenger på Hotell Kaliopa, Albena, Bulgaria.

Den første natten på hotellet var det innbrudd mens de sov og ingen i familien våknet. Begge mobiltelefonene ble stjålet og ca. kr 1.000 i kontanter.

Klager gikk til hotell Flamingo hvor de hadde fått opplyst at skulle henvende seg hvis det var noe. Her snakket de med en ansatt i Ving som virket totalt uinteressert i å snakke med klager. Hun henviste klager til servicetelefon, men de hadde ikke anledning å ringe uten telefon.

Dagen etter snakket de både med en kvinne og en mann fra Ving, men de kunne heller ikke hjelpe klager fordi de var aktivitetsledere. Mannen sa de kunne låne telefonen som stod der, forklarte hvordan de skulle ringe og gikk fra stedet. Klager forsøkte flere ganger, men klarte ikke å ringe ut.

Klager snakket også med resepsjonisten på hotell Flamingo som henviste til aktivitetslederne igjen.

Hotellmanageren på Kaliopa var behjelpelig med det hun kunne og klager fikk byttet rom. Det var sopp og kloakklukt fra bad på begge rommene. Låsen i døren var delvis eller helt ødelagt etter innbruddet og klager følte seg ikke trygg. De voksne sov dårlig og var redde etter hendelsen og barna våknet av mareritt hver eneste natt. De kilte fast en stol under dørklinken den tiden de oppholdt seg på rommet.

Standarden på hotellet var heller ikke som forventet, det var et tykt lag med sopplignende masse nede langs dør og lister på innsiden av badet. Hver dag var det kloakklukt fra slutten

av lobbyen og hele veien opp trappene til 3. etasje hvor klager bodde. Dessuten var det kloakkluft fra badet. Alle fire fikk luftveisinfeksjon, trolig som følge av dette.

Klager hadde inntrykk av at siden de bestilte med frokost, at det var mat på hotellet. Det stemte ikke. Maten som ble servert på hotell Amelia var elendig og ikke gjennomstekt, så den kunne de ikke spise. De fikk spise på Laguna i stedet.

Klager syntes ikke representantene for Ving har gjort noe for å hjelpe klager.

Det eneste positive med hele turen var manageren som hjalp klager med å kontakte politiet og gav dem et nytt rom.

Klager bestilte reisen hos Ving pga. at de tok det som en selvfølge at dersom det skulle være noe, ville de være i trygge hender.

Målet med klagen er at Ving skal få vite hva klager har gått igjennom og at andre kan slippe de samme opplevelsene som klager fikk. Klager ønsker å få refundert reisens pris.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Kaliopa er et hotell Ving har karakterisert med 3 vinger. I Vings informasjon om Albena som reisemål, informerer de om at hotellstandarden i Bulgaria vanligvis er noe lavere enn i resten av Europa. I hotellbeskrivelsen på ving.no fremgår det at hotellet ble bygget i 1973 og renovert i 2001. I og med at det er 14 år siden hotellet ble renovert, må man regne med litt slitasje. Ving informerer også om at frokostbuffeen ikke er på hotellet. I informasjonen kan man også lese at rommene og leilighetene er beskrevet som «enkle». Ving er imidlertid helt enige med klager i at mugg/sopp, veggedyr på rommet eller tyveri ikke skal forekomme.

På Vings reisemål er det lagt til rette for gode rutiner for registrering og oppfølging som Vings representanter har spesialopplæring i. Vings personale loggfører så fort som mulig etter de snakker med gjestene, slik at oppfølgingen skal bli så rask og nøyaktig som mulig. Derfor har guidene bærbar pc med seg på hotellservice og sitter ved pc når de er i kontakt med Vings gjester på telefon.

Ving Norge kontaktet personalet på reisemålet direkte etter de mottok klagen, for å høre om de hadde snakket med gjestene. Vings personale som jobbet på reisemålet mens gjestene var der, sier at de ikke snakket med gjestene. Gjestene var der fra 17.-24.08 og sendte inn klage 25.08. Siden klager nettopp hadde vært på reisemålet, var det lett for guidene å huske om de hadde snakket med gjestene eller ikke.

Ving kan ikke se at deres personale har hatt mulighet til å se på manglene eller forsøke å hjelpe klager.

Det er mange muligheter til å reklamere til Vings personale på stedet. De finnes tilgjengelig hver dag, enten på hotellservice, telefon, SMS eller e-post. Dette informerer Ving om i sine Vingpermer på hotellene hvor deres gjester bor. Ving skriver også om sine servicetider i permene, slik at gjestene vet når de er på deres hotell eller et nærliggende hotell.

Ving har forståelse for at det var vanskelig for klager å kontakte Ving via mobil dersom alle deres telefoner ble stjålet. Ving stiller seg dog undrende til hvorfor det har vært problematisk å ringe til Ving via hotelltelefonen. Ving stiller seg også undrende til hvorfor gjestene ikke

hørte med hotell Kaliopa om de kunne hjelpe gjest med å ringe til Ving, siden de hjalp gjestene med politianmeldelse, bytte av rom og deres opplevelse av frokosten.

Tyveri og mugg/sopp samt veggedyr er noe som tas svært alvorlig av Vings personale på reisemålet og av Ving generelt.

Dersom klager hadde meldt ifra om mugg/sopp/lukt eller veggedyr til Ving på reisemålet, hadde Vings personale så fort som mulig sjekket rommet med gjest og hotellpersonale. Hadde mugg/sopp/lukt eller veggedyr blitt påvist på rommet, hadde gjestene fått bytte rom umiddelbart og rommet hadde blitt sjekket av fagpersonell.

Ving har en beredskapsplan for håndtering av insekter/skadedyr og mugg/sopp som alle ansatte på Vings reisemål kjenner til. Dersom gjestene opplever noe av dette, vet deres personale på reisemålet og hotellene hva som må gjøres.

Tyveri i ferien er heldigvis noe Ving sjelden får henvendelser om, men det kan jo skje. Ving er i slike tilfeller alltid behjelpelige med å kontakte politi samt forsikring og være til støtte hvis gjesten ønsker det.

Ving Norge har ikke fått noen henvendelser om andre tilfeller av tyveri på hotell Kaliopa denne sommeren. Ving har heller ikke fått henvendelse om tyveri generelt i byen Albena som gjestene bodde i.

Tyveri på ferien er en forsikringssak. Ving har anbefalt gjestene å ta saken med sitt forsikringsselskap.

Reisemålet stengte i midten av september. Albena er en turistby, hvor det ikke er mange lokale som bor i løpet av vinteren. Hotellet og Vings personale var derfor ikke på plass etter at Ving Norge fikk klagers andre henvendelse, hvor klager nevner veggedyr. Ving har ikke fått sjekket rommet da hotellet er stengt og deres personale har reist hjem.

Ving har hatt omtrent 1000 boende gjester på hotell Kaliopa denne sommeren. Ingen av deres gjester har henvendt seg på reisemålet eller til Ving hjemme angående veggedyr.

Ifølge folkehelseinstituttet er det forskjell fra person til person på hvor lang tid det tar fra man blir stukket til en eventuell reaksjon kommer. Reaksjonen kan komme umiddelbart etter at man er stukket og/eller først etter noen dager eller uker. Bittene som en av gjestene har fått og som klager sier er fra veggedyr, behøver således ikke komme fra hotellet.

Det har vært en gjest foruten disse gjestene som har klaget på mugg/sopp på rommet. Vings personale sjekket da rommet sammen med denne gjesten og hotellpersonalet. Det ble ikke påvist mugg/sopp.

At to reisefølger klager på mugg/sopp i løpet av en sommersesong hvor så mange gjester har bodd på hotellet, er ikke et høyt antall klager. Det har heller ikke blitt påvist mugg/sopp i noen av rommene det har blitt klaget på.

Luftveisinfeksjoner kan smitte via mye, så som ved nærdråpesmitte og direkte eller indirekte kontakt med mennesker.

Gjestene fikk byttet rom. Ving fikk forståelse for at dette var for at de følte seg utrygge etter tyveriet på rommet.

Ingenting av det klager tar opp er noe flere andre gjester har tatt opp. Dersom Ving hadde hatt flere antall klager på noe slik, hadde en kompensasjon vært til vurdering.

I tillegg har klager fått den hjelpen de ønsket av hotellet når de har sagt ifra, så klagers problemer er uansett blitt løst slik som de også selv skriver.

Ving har forståelse for at hendelsene påvirket klagers ferie. Ving har tilbudt et gavekort på kr 1.000 eller kontant utbetaling.

Klager har betalt kr 12.670 for sin pakkereise. En pakkereise består av fly og hotell. Kostnaden for hotellet er omtrent 30 % av reisens pris. Kr. 1.000 som klager har blitt tilbudt tilsvarer i overkant av 25 % av hotellkostnaden og litt under 10% av reisens pris.

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.

Klageren har påberopt en rekke mangler, blant annet muggsopp og kloakklukt på badet og kloakklukt også i fellesarealene. Klager var videre utsatt for tyveri av penger og mobiltelefoner på hotellrommet. Han er misfornøyd med frokosten. En i reisefølget har fått insektbitt som klageren tror stammer fra veggdyr. Han var i kontakt med tre forskjellige personer fra Ving, to aktivitetsledere og en kvinne. Ingen var hjelpsomme og det er i ettertid ikke notert noe om kontakten i aktivitetsloggen.

Nemnda har funnet saken vanskelig, i og med at partenes fremstilling ikke stemmer overens. Ving har opplyst at de har hatt mange gjester på hotellet i løpet av sesongen. De har kun fått en annen klage hvor det ble klaget over mugg. Vings representant var da i leiligheten for å inspisere, og det ble ikke funnet mugg. Påstanden om veggdyr ble fremsatt så sent at hotellet hadde stengt for sesongen og Vings representanter hadde reist hjem. Den kunne derfor ikke undersøkes.

Når det gjelder frokosten, fremgår det av prospektet at serveringen foregår i en restaurant 150 meter fra Kaliopa.

Tyveri fra hotellrom er en skremmende opplevelse, spesielt når tyven er i rommet hvor man sover. Dette er imidlertid en politi- og forsikringssak. Tyverier forekommer fra tid til annen

i hoteller. Man besøker land med mye lavere levestandard enn i Skandinavia, og med stor arbeidsløshet.

Mange opplever sykdomsepisoder i løpet av en ferie, da det er en helt annen bakterieflora i sydlig beliggende land enn det vi er vant med. Det gjelder både matforgiftninger og luftveisinfeksjoner som kan oppstå blant annet hvis man er mye i bassengvann. Også dette er eventuelt en forsikringssak.

Ving har tilbudt klageren et gavekort på kr 1.000, som tilsvarer ca. 30% av hotellkostnaden. Nemnda finner at det faktisk at klageren har gitt en beskrivelse av de ansatte i Ving han var i kontakt med taler for at de har snakket med ham, men antagelig avvist ham fordi to av dem var aktivitetsledere med en annen rolle enn kundebehandling. Nemnda antar at det er årsaken til at rommet ikke ble inspisert etter klage. Etter en samlet vurdering finner nemnda at klageren bør få et prisavslag på 50% av kostnaden for hotellet, hvilket avrundet utgjør kr 1.900.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 50 % av hotellkostnaden, avrundet til kr 1.900.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.