

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på 50 % på grunn av mangler ved hotellstandard, renhold og kvalitet på maten på hotell Melia Salinas, Lanzarote.

Dato

..

Saksnummer

47/14P

Tjenesteyter

Star Tour AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på 50 % på grunn av mangler ved hotellstandard, renhold og kvalitet på maten på hotell Melia Salinas, Lanzarote.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes samboer hadde bestilt en reise til Lanzarote og opphold på hotell Melia Salinas i to uker. Dette hotellet ble de anbefalt på det varmeste av Star Tours selger og hotellet ble omtalt som meget eksklusivt og det beste hotellet på reisemålet. Etter å ha kikket på bildene på Star Tours nettsider og lest at det var pusset opp i 2013, var de overbevist om at dette var et godt valg med tanke på at det var jul og fødselsdag.

Virkeligheten ble en helt annen da de hadde startet ferien. Maten som ble servert var det svært liten variasjon i. Det var det samme til lunsj og middag og rester fra middagsbuffeten ble servert som varmmat til frokost. De endte opp med å spise lunsj og middag ute 10 av 14 dager. Snacks i poolbaren, som skulle være en del av all inclusive konseptet, måtte de betale 50 % for.

Renholdet av rommet var dårlig. Det var støv fra murpuss som datt fra veggen, hybelkaniner og flekker på speilet. Renholdet generelt på hotellet var dårlig.

I korridoren utenfor rommet var det vannlekkasje.

Første dagen var halve bassengområdet stengt på grunn av oppussing.

Det var støy fra en slipemaskin. Da de gikk ned til stranden i stedet var det ikke solsenger der. Siste uken ble det malt ved bassengområdet og det luktet maling og malingsfjerner i hele området.

De tok kontakt med både Star Tours reiseleder og hotellpersonalet, men lite eller ingenting ble rettet opp.

Dette var ikke den ferien klager og hennes samboer hadde forventet på et 5 stjerners de luxe hotell. De føler seg lurt og krever et prisavslag tilsvarende 50 % av reisens pris.

Star Tour har i det vesentlige anført:

Star Tours klassifisering av hoteller på reisemålene har ingenting med den offisielle klassifiseringen i det landet hotellet ligger. Star Tours vurdering av hotell og leiligheter sammenfatter standard og servicenivå i forhold til andre hoteller og leiligheter på reisemålet. Hotell Melia Selinas er godt likt av Star Tours gjester og skårer høyt både hva gjelder maten og service i tilbakemeldinger fra gjestene. Alle hoteller blir sjekket før sesongstart og det er jevnlig oppfølging fra Star Tours kontraktører.

Det er beklagelig at deler av bassengområdet var stengt på grunn av vedlikehold. Star Tour har dessverre ikke mulighet til å kontrollere alle hotellene når det gjelder mindre vedlikehold, utføringen av dette og tidspunkt.

Når det gjelder klagers anførsler hva gjelder mangler knyttet til generell standard, renhold og restaurantopplevelser, fremgår det av rapporten fra reisemålet at klager først tok kontakt med Star Tour den 23. desember. Etter dette ble det forsøkt å rette på noe av det klager informerte om. Star Tours mål er at eventuelle feil og mangler skal rettes innen rimelig tid i løpet av oppholdet på reisemålet.

Dersom feilen ikke kan rettes, kan det eventuelt være aktuelt å tilby bytte av hotell. Forutsetningen for at dette skal være mulig er imidlertid at man tar kontakt med Star Tours reiseledere på stedet.

Star Tour viser til rapporten fra reisemålet og kan på bakgrunn av dette ikke imøtekomme kravet om prisavslag på 50 % av reisens pris. Star Tour har likevel i dette tilfellet tilbudt et prisavslag på kr 4.000, alternativt et reisegavekort på kr 5.000, som kompensasjon for vedlikehold rundt bassengområdet og dårlig rengjøring av rommet.

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 legger til grunn at hotellet var klassifisert som et fem stjerners hotell av reisearrangøren. Nemnda har merket seg at arrangøren fremhever at klassifiseringen ikke er noen offisiell gradering, men «Vår vurdering av hoteller og leiligheter sammenfatter standard og servicenivå i forhold til andre hoteller og leiligheter på reisemålet». Nemnda påpeker likevel at det uansett må være en viss sammenheng mellom klassifisering og hotellstandard.

I motsatt fall gis det misvisende opplysninger.

Nemnda har også merket seg at første kontakt med stedlig representant ble tatt 23. desember, 10 dager etter ankomst. Det fremgår imidlertid at gjestene kontaktet hotellet adskillig før denne dato med klage over dårlig renhold, lekkasje i gangen, ensformig mat etc.. Av guidens redegjørelse fremgår det at gjestene hadde fått en flaske vin som en slags kompensasjon etter at de klaget og før den stedlige representanten ble bragt inn i bildet. Det fremgår også av samme redegjørelse at det var en lekkasjeproblemer. Gjestene har beskrevet hvordan lekkasjen ble håndtert, hvilket etter hvert medførte at våte tepper i gangen mugnet og luktet vondt. Redegjørelsen bekrefter også at det var reparasjonsarbeider ved svømmebassenget, og at det luktet maling. Etter nemndas syn er det uinteressant om det er to bassengområder når kun det ene er åpent for gjester som ikke bor i suite.

Om gjestene befant seg på feil sted da de ble avkrevd betaling for snacks står som uklart for nemnda.

Det fremgår av det ovenstående at gjestene har tatt problemene opp med hotellet, og da det ikke ble noen bedring tok de kontakt med arrangørens stedlige representant. Dette er den fremgangsmåten som beskrives i pakkereiseloven.

Nemnda finner at det produktet som er levert, er mangelfullt. Det legges til grunn at renholdet var mangelfullt og at det pågikk lekkasje i gangen i flere dager, hvilket etter hvert medførte at teppene som ble lagt over gulvet, mugnet og luktet vondt. Det legges også til grunn at det pågikk reparasjonsarbeider ved svømmebassenget, hvilket førte til at det var få solsenger tilgjengelig og at det luktet maling. Siden reisen foregikk i det som må betegnes som høysesong er det etter nemndas syn uakseptabelt at man foretok større vedlikeholdsarbeider på bassengområdet. Når det gjelder kvaliteten på maten er det vanskelig for nemnda å ha noen formening om den, men det tas til etterretning at klagerne spiste de fleste måltidene andre steder enn på hotellet.

Arrangøren har tilbudt en kompensasjon på kr 4.000, alternativt et reisegavekort på kr 5.000. Dette har klagerne ikke godtatt.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter en samlet vurdering at det prisavslaget som er tilbudt av arrangøren er tilstrekkelig til å kompensere for manglene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Christine J. Tang, Detur Norway 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.