

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet mangelfull rengjøring, manglende kjøkkenutstyr, lite varmt vann og kakerlakker.

Dato

21.04.2017

Saksnummer

2017-00391

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2-ukers reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet mot bassengområdet på Vistaflor, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 07.01-2017 - 21.01.2017. Totalpris kr. 16.780.

Da klager skulle finne transferbussen til hotellet ved ankomst Las Palmas, fikk de liten hjelp av Ving.

Klager anfører at de den 08.01.2017 sendte en sms til Ving der de klaget på at det manglet kjøkkenutstyr. Det var kun 1 middags- og 1 lunsjtallerken. Det var ikke varmt vann til oppvasken grunnet at varmtvannsberederen under vasken var frakoblet. Klager koblet til den til. Videre var det kakerlakk i leiligheten. Klager fikk ikke svar tilbake fra Ving på sin sms og klaget til Vings kundeservice etter hjemkomst. Den eneste meldingen de fikk var vedrørende hjemreisen.

Klager har anført at den daglige rengjøringen burde vært bedre enn bare kosting og delvis vask av gulv. Enkelte perioder var det kun lunkent vann i springen på kjøkkenet og klager måtte varme vann for å vaske opp. Klager var uheldig og knutste et vinglass. Dette ble erstattet med et melkeglass da hotellet ikke hadde vinglass. En dag uten kjøkkenklut. Kakerlakker i leiligheten, til og med i kjøleskapet.

Klager har vedlagt bilde av takvindu på badet hvor han anfører at det er muggsopp og at det var muggsopp i trappen til 2. etasje.

Klager krever en reduksjon på 50% av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

På Gran Canaria har Ving en 24 timers service, og reiseleder kommer til å hotellet hvis man ønsker dette. Klagers sms er ikke registrert på reisemålet.

Ving har tatt klagers synspunkter på ankomsten til etterretning. Flyplassen på Gran Canara er meget trafikkert, og dersom det ankommer flere fly samtidig, vil nok situasjonen kunne oppfattes som kaotisk. Alle ankommende skal finne sine busser som normalt er plassert på parkeringsplassen. Når det gjelder renholdet, så kan dette være enklere enn vi er vant med her hjemme, og Ving informerer om dette under vår reiseinformasjon. Ving informerer bl.a. om følgende:

"Renholdet kan være vesentlig enklere enn hjemme. Med rengjøring menes normalt at gulv blir feiet, senger redd opp og avfall tømt enkelte av ukens dager – medregnet ankomstdagen. De fleste hoteller har minimum to dager pr. uke hvor rengjøring ikke blir utført. Oppvask inngår vanligvis ikke i renholdet. Oppvaskmiddel, børste, etc. må man kjøpe selv. I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, skjer normalt skifte av sengetøy 1 gang i løpet av et 2-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger pr. uke. Rengjøring skjer enten på formiddagen eller ettermiddagen."

Insekter som f.eks maur og kakerlakker kan forekomme på reisemålene uavhengig av hotellstandard. Nettopp fordi slike småkryp er mer vanlig i varmere strøk forklarer Ving dette i reiseinformasjonen. Man bør i rimelig utstrekning være forberedt på at man kan bli berørt av dette, uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Insekter bekjempes vanligvis med spraying og gjentatt spraying kan være nødvendig.

Ving angir ikke at norsk TV finnes ved hotellet.

Ving anfører at klager har gitt uttrykk for at de sendte Vings ansatte på stedet en sms. Denne har de ikke mottatt. Ving ønsket likevel å tilby en refusjon fordi de ikke kjenner årsaken til at klagers sms ikke kom fram og lot tvilen komme klager til gode.

Ving har tilbudt refusjon på kr. 2.000 til konto eller kr. 3.000 på et gavekort. Klager har ikke kommet tilbake til Ving etter dette. Ving anfører at beløpet tilbudt utgjør henholdsvis 27% kontant eller 40% av hotellkostnaden på et gavekort.

Det vises for øvrig til korrespondanse 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.

Det er klaget over en rekke forskjellige forhold, blant annet vanskelige forhold på flyplassen, manglende utstyr i leiligheten, dårlig renhold, sopp i en takluke på badet, håndklær, badematte, slamrende dør mot verandaen og treg dør mot badet, skall i trapper samt kakerlakker. Det er også klaget over at det ikke var norsk tv på stedet.

Klageren har sendt en sms til arrangørens stedlige representanter om kaldt vann til oppvasken den første kvelden fordi støpselet til berederen var tatt ut, samt om mangelfullt kjøkkenutstyr. Denne sms-en er i følge arrangøren ikke mottatt. Det er uvisst hva som er årsaken. Arrangøren har valgt å tilby et prisavslag for dette forholdet, enten i form av kr. 2.000 i kontanter eller form av et gavekort på kr. 3.000. Klageren har takket nei til dette.

Avvik fra det avtalte regnes ikke om en mangel dersom de er av mindre betydning og av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det er opplyst på arrangørens nettsider at både renhold og bygningsmessig standard for øvrig ikke er slik vi er vant med i Norden. Slike opplysninger er en del av avtalen mellom partene. Det kan være lytt mellom rommene, og det blir fuktig på et bad som er i bruk når luftfuktigheten utenfor er høy. Det er vanlig med småkryp som kakerlakker, og disse brukes det spray for å bekjempe, slik som tilfellet var i denne saken. Skår etc. i gulvfliser innebærer etter nemndas ingen mangel. Hotellrom brukes ofte hele året og er utsatt for stor slitasje.

Når det gjelder forholdene på flyplassen, vises det til arrangørens kommentar, som nemnda finner dekkende for situasjonen.

Adgang til norske tv-stasjoner er ikke en del av avtalen.

Nemnda har etter en samlet vurdering kommet frem til at arrangørens tilbud utgjør et tilfredsstillende prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag eller erstatning, ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
Mette Morseth (Apollo Reiser AS)

Vigdis Fiske (AmiSol Travel AS)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)