

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon grunnet dårlig hotellstandard, renhold, støy og reiselederservice.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02254

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en ett-romsleilighet på Hotell Selena, Balchik, Bulgaria i perioden 28.06.2017 - 12.07.2017. Totalpris kr. 13.490.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Støy
- Reiselederservice
- Hotell
- Balkong / markterrasse
- Feilbooking

Klager anfører at de fikk et dårlig dobbeltrom og ikke leilighet som de bestilte.

Støynivået på balkongen grunnet aircondition-anlegget var så ille at de ikke kunne oppholde seg der, noe Ving-vertene som var på befaring også bekreftet.

De hadde ingen spiseplass, kun et vinglete campingbord og en stol på balkongen. Det var ingen vifte i kjøkkenkroken. Rengjøringen var generelt elendig, det var skittent både på badet og på balkongen. Klager hadde sterk kløe hele første uken etter å ha ligget i sengene, noe som ble borte da de etter en uke fikk bytte hotell. På Hotell Mak i Golden Sands fikk klager tildelt et dobbeltrom og ikke leilighet, noe de ikke ble informert om. Klager fikk kun vite navnet på hotellet og ikke hvilken type rom de ville få tildelt. Klager måtte forholde seg til flere unge Ving-verter.

Siden klager betalte et mellomlegg for å flytte fra Hotell Selena til Hotell Mak, regnet de med at det var en oppgradering, noe det ikke var. I og med at klager ikke fikk tildelt leilighet, måtte de spise alle måltider ute, bortsett fra frokost. Dette ble dyrt da prisnivået var høyere i Golden Sands enn i Balchik. Klager foreslo å løse dette ved at de kunne få "all inclusive" av Ving, men det ble ikke innvilget. Klager anfører at dersom de ikke hadde byttet hotell, hadde alternativet vært å avbryte reisen og reise hjem.

Klager krever refundert reisens pris på kr. 13.490, kr. 1.248 (126 euro) for mellomlegget de betalte for å flytte til et annet hotell og kr. 4.550 for måltider den siste uken, totalt kr. 19.288

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en leilighet på Selena Hotel i Balchik, Bulgaria. Hotellet har både hotellrom og leiligheter. Leilighetene på ca. 20 m2 består av kombinert sove- og oppholdsrom og har blant annet kjøkkenkrok med kokeplater, kjøkkenutstyr og kjøleskap.

I Vings generelle Reiseinformasjon <https://www.ving.no/hotellet> beskrives forhold og begreper nærmere, slik at Ving kan skape riktige forventninger. Her forklarer Ving at ettromsleiligheter vanligvis har kombinert sove- og oppholdsrom, men at de også kan bestå av et dobbeltrom med kjøkkenkrok. Leilighetene har alltid kjøkken eller kjøkkenkrok og kjøkkenutstyret er som oftest enkelt. Ikke alle leiligheter har separat spiseplass. Har leiligheten spiseplass kan den også være på balkongen eller terrassen. Enkelte leiligheter har begrensede luftemuligheter, for eksempel kun lufting gjennom terrassedøren. Dersom rommet eller leiligheten har aircondition er det ikke uvanlig at aggregatet er plassert på balkongen eller terrassen utenfor rommet. Disse kan nok ha forskjellig støynivå avhengig av merke og modell.

Vings personale på stedet var enig i at anlegget på balkongen var forstyrrende, særlig for en med tinnitus og hyperakusis (lydømfintlighet). Ving anfører at dette er den første klagen de har mottatt vedrørende støy fra aircondition på dette hotellet. Ving opplever det derfor ikke som et generelt problem.

Klager sa ifra om at han ikke var fornøyd med renholdet på rommet. Dette ble tatt opp med hotellet samtidig som det ble undersøkt om muligheter for å bytte rom. Klager fikk tilbud om å bytte til et annet rom på hotellet, men dette var ifølge klager like dårlig.

Ving anfører at Selena Hotel er et av de mest velfungerende hotellene de har i området og det scorer høyt i deres kundeundersøkelse – både når det gjelder renhold og service. Sesongen 2017 fikk hotellet 4,1 poeng på en skala fra 1 – 5 der 5 er høyeste mulige poeng. Også på TripAdvisor – som Ving linker til i hotellpresentasjonen, oppnår hotellet et godt resultat.

Selena Hotel har rengjøring hver dag. Det innebær ikke at sengetøy og håndklær blir byttet hver dag. Mer om hva man kan forvente av renhold på hotellene kan man lese i Vings generelle hotellinformasjon på ving.no: 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. I land hvor fuglearter er fredet kan ikke fugleredene fjernes. Be eventuelt hotellet om ekstra renhold av balkong eller terrasse ved behov.

Vings representanter på reisemålet kan kontaktes på servicetelefon, SMS og e-post. De har treffetider på hotellene og kan avtale møter utøver det. Guidene er for det meste ute i feltet og arbeidstid på kontoret er derfor begrenset. Det er ikke en fast ansatt til å besvare e-poster. E-poster blir lest og besvart et par ganger per døgn av ulike ansatte. Raskest hjelp får man ved å ringe, sende SMS eller møte opp personlig på treffetider.

På ettermiddagen lørdagen den 29.06.2017 kontaktet klager Ving på e-post for første gang, vedrørende støy fra aircondition-anlegget. Ving svarte samme dag på e-posten, at de hadde kontaktet hotellet som skulle se på forholdene. Om det ikke ble bedre kunne det undersøkes om mulighet for å bytte rom. Mandag 31.07.2017 var det mulighet til å bytte leilighet på hotellet, men klager takket nei til dette tilbudet. Ving undersøkte derfor mulighet for å bytte hotell. Den 03.07.2017 fikk klager tilbud om å flytte til Hotel Mak i Golden Sands. Det var det eneste ledige alternativet i området. Klager fikk mulighet til selv å lese om hotellet på ving.no. Som beskrivelsen viser har hotellet kun en type rom – dobbeltrom for 2 - 3 personer med frokost inkludert. Vedlegg fra klager viser at de har brukt internett for å lese om hotellet som ble tilbudt.

Prisnivået i Golden Sands er generelt dyrere enn Balchik, hvilket fremgår i Vings informasjon om reisemålet. Prisene som er oppgitt er veiledende, og det finnes spisestedet i forskjellige prisklasser.

På Hotel Mak var klager misfornøyd med å ha fått tildelt dobbeltrom og ikke leilighet. Det finnes som beskrivelsen viser ikke leiligheter på dette hotellet. Det ble videre klaget på støy fra andre gjester på hotellet. Hotell Mak ligger sentralt i Golden Sands som er et populært reisemål for festglad ungdom. Her må man regne med noe støy.

Ving mener at de har presentert både hotell og reisemål på en riktig måte og at klager har hatt tilgang til all informasjon. Løsningen som er tilbudt er kompensasjon for at bestilt hotell – Selena, ikke fungerte bra for klager som hadde problemer med tinnitus og ikke tålte støyet fra aircondition. Ving kan ikke se at det var andre mangler på hotellet.

Selv om Hotel Mak ikke har høyere standard eller kategori enn Selena Hotel, er det noe dyrere i pris og prisforskjellen skulle betales av klager selv. På grunn av opplevelsen klager hadde med lyden fra aircondition på Selena, ble prisen redusert med 100 euro på stedet. Ving valgte også å betale for taxi mellom hotellene, noe som normalt bekostes av kunden ved flytt etter eget ønske. Resterende beløp – 126 euro, avrundet opp til kr. 2.000, ble tilbudt som kompensasjon etter hjemkomst i et forsøk å løse saken med kunden. Beløpet utgjør ca. 15 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Klageren kontaktet guidene om en rekke forhold, som er listet opp ovenfor under klagerens anførsler.

Når det gjelder størrelse og utforming på rommene på Selena Hotell, fremgår dette av hotellbeskrivelsen som var tilgjengelig for klageren før bestilling. Rommene er oppgitt til å være ca. 20 kvadratmeter. Beskrivelsen om romslige rom er etter nemndas syn ikke dekkende, men romstørrelsen er oppgitt.

I brev av 1. september 2017 har arrangøren beskrevet hva man kan forvente seg av standard på hotell og renhold i Bulgaria. Dette er opplysninger som fremkommer i informasjon om reisemålet på Vings nettsider. Slike opplysninger er en del av avtalen mellom partene, med mindre de spesifikke hotellopplysningene avviker fra de standardiserte reisemålsopplysningene. Under opplysninger om hotell Selena er det opplyst at det der er rengjøring av rommene hver dag (7 dager). Da er det dette som er avtalt mellom partene. Standarden på rengjøringen er imidlertid sjelden slik vi er vant med fra Norden. Det vises til beskrivelse gitt av arrangøren.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at renholdet på hotell Selena høyst sannsynligvis ikke skjedde daglig, slik det var oppgitt at det skulle.

Klageren opplevde sjenerende støy fra et friskluftanlegg. Det fremgår at klageren tok kontakt med guidene på stedet om støyen fra anlegget, som var plassert over hodehøyde på balkongen. Klageren fikk tilbud om å flytte til et annet rom, men etter hans syn var

støysituasjonen ikke bedre der. Han fikk deretter tilbud om å flytte til et annet hotell, hotell Mak, som var et dyrere alternativ. Dette hotellet hadde ikke leiligheter, men rom. At det forholdt seg slik fremgår av hotellprospektet. I første omgang ble han bedt om å betale en del av oppgraderingen selv, men etter en samlet vurdering har arrangøren i ettertid tilbudt seg å betale for oppgraderingen. Drosje til hotellet ble dekket av arrangøren.

Klageren krever hele reisens pris tilbakebetalt og krever dekket måltider med kr. 4.550, angivelig fordi det var adskillig dyrere å spise på hotell Mak. Rommet der hadde ingen kokemulighet.

Nemnda kan etter en samlet vurdering ikke se at klageren kan ha krav på å heve kjøpet, slik han i realiteten fremsetter krav om. Klageren har mange punkter i listen over hva han er misfornøyd med. Etter nemndas syn er en del av det som tas opp mindre problemer og irritasjon over forhold som nok teknisk sett utgjør avvik, men som etter nemndas syn ikke når opp til den relevanstærskel som må kreves for å konstatere at det foreligger en mangel. Når det gjelder reiselederservice vises det til at tjenesten er et standardisert tilbud til en stor kundegruppe med begrensede muligheter for individuell kundepleie.

Arrangøren risikerer på sin side å miste kunder hvis det som tilbys kvalitativt er dårligere enn det som tilbys av konkurrentene.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får prisavslag for dårligere rengjøring enn det som kunne forventes ut fra opplysningene i hotellprospektet og for dagene med støy fra friskluftanlegget. Klageren ble flyttet til et annet hotell uten kokemuligheter, og har fått tilbud om å få dekket merutgiftene for hotellrommet. Prisavslaget foreslås satt til 25% av reisens pris, avrundet til kr. 3.400. I dette beløpet inngår det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 25% av reisens pris, avrundet til kr. 3.400. I beløpet inngår det som er tilbudt av arrangøren.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)