

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om erstatning for diverse mangler på hotellrommet og ødelagt ferie, Renaissance Marina Hotel, Aruba.

### Dato

..

### Saksnummer

43/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om erstatning for diverse mangler på hotellrommet og ødelagt ferie, Renaissance Marina Hotel, Aruba.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise til Aruba og valgte et hotell for voksne gjester. Rommene skulle blant annet ha badekar, microbølgeovn og kjøleskap.

Da klager ankom Renaissance Marina Hotel på Aruba hadde rommet klager fikk tildelt ikke disse fasilitetene. Da klager bruker linser er det ikke mulig å bruke dusj. Hun måtte derfor skylle bort saltvann fra håret ved å bøye seg ned over håndvasken. Da hun bøyde seg over vasken sa det «knekk» i korsryggen og hun slet for å komme seg i oppreist stilling. Den 2. januar måtte hun dra til sykehuset og der hun fikk diagnosen lumbago. Klager var i kontakt med Ving og fikk byttet hotell slik at hun fikk badekar, mikrobølgeovn og kjøleskap, men skaden var allerede skjedd og klager led seg gjennom ferien. På det nye hotellet var det bråk fra spanskaltende barn i korridoren. Roomservice hadde elendig meny.

På flyreisen til Aruba måtte klager flytte bak i flyet da hun har fiskeallergi og det ble servert fisk om bord til tross for at hun hadde fått beskjed på forhånd om at dette ikke var tilfellet. På hjemreisen måtte hun betale bussjåføren for hjelp med bagasjen.

Klager har fått tilbud om kr 1.500 i prisavslag på grunn av feil opplysninger om fasilitetene på rommene i hotellpresentasjonen på Vings nettsider.

Dette er for lite og klager mener hun har krav på et større prisavslag da manglene ved hotellrommet var årsaken til at hun skadet ryggen og fikk ferien ødelagt.

### Ving har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Ving rett etter ankomst til hotellet den 31. desember angående mangler på rommet. Hun hadde da fått riktig type rom, men det var feil i teksten på Ving.no når det

gjelder fasilitetene på rommet. Vings guide snakket så med klager den 1. januar og klager forklarte at hun hadde skadet ryggen da hun forsøkte å skylle håret i vasken. Det ble tilbudt at Ving kunne skaffe en badebalje eller betale for at klager kunne få håret vasket hos en frisør. Etter at klager hadde vært hos legen den 2. januar ønsket hun først å avslutte ferien, men bestemte seg så for å bytte hotell. Hun flyttet så til nabohotellet, Renaissance Ocean Suites, som har alle de fasilitetene klager ønsket på rommet. Klager ga uttrykk for at hun ikke likte at dette var et hotell uten aldersgrense. Det er imidlertid få barnefamilier på reisemålet.

I den aktuelle perioden hadde Ving kun to barn boende på dette hotellet.

Den 3. januar snakket Vings personale med klager igjen. Hun ga uttrykk for at hun hadde det bedre. Hun ble spurt om det var noe Ving kunne hjelpe henne med, men hun takket nei og sa hun ville ta kontakt med guidene hvis det var noe.

Ving kan ikke se at klager har fått hele sin ferie ødelagt på grunn av skadet rygg.

Hun har ikke nevnt dette til Vings personale på reisemålet etter den 3. januar. Ulempene ved å bo på et hotell uten aldersgrense ble ikke tatt opp med Ving under oppholdet på Aruba og er heller ikke nevnt i klagen som ble sendt Ving etter hjemkomst.

Under oppholdet fikk klager hjelp med å kontakte lege både i forbindelse med maveproblemer og da hun hadde fått bronkitt tok hun kontakt med Ving for å få avtale praktisk hjelp med bagasje etc. i forbindelse med hjemreisen.

Ving viser til logg over kontakten med klager på reisemålet og hva som ble gjort fra Vings representanters side for å følge opp og hjelpe klager. En del av de anførsler klager har kommet med til nemnda, har ikke klager tatt med i sin klage til Ving etter hjemkomsten.

Sykdom under ferien er en forsikringssak. Dette ble klager fortalt av guidene på reisemålet. Ving har tilbudt klager kr 1.500 i prisavslag for feil informasjon på ving.no og ulempene med å bytte rom. Ving har også betalt kr 423 for oppgradert rom da hun byttet hotell.

Ving finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon eller prisavslag.

### **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.

Nemnda legger til grunn at det ble gitt feilaktige opplysninger om romfasilitetene i hotellpresentasjonen på Vings nettsider. Dette er en mangel som kan gi grunnlag for et forholdsmessig prisavslag.

Rommet klageren fikk hadde blant annet ikke badekar, mikrobølgeovn eller kjøleskap. Arrangørens stedlige representanter gjorde imidlertid etter nemndas syn det som sto i deres makt for å utbedre manglene. Klageren ankom Aruba om ettermiddagen 29. desember 2013. Allerede samme kveld sendte hun SMS til Vings stedlige representant om manglene. Etter kontakt den 1. januar ble klageren flyttet til et nærliggende hotell den 2. januar. Hotellet

hadde de fasiliteter klageren ikke hadde fått på det første hotellet. Etter hennes syn skjedde flyttingen imidlertid for sent, fordi hun allerede hadde fått en ryggskade da hun vasket håret i håndvasken.

På det nye hotellet ble hun forstyrret av barn som bodde i samme hotellgang.

Hun har i klagen også tatt opp en rekke helsemessige problemer som hun mener at oppholdet på Aruba har påført henne.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner at reisearrangørens stedlige representanter har gjort alt som med rimelighet kan forventes av en gjest under et ferieopphold. Helsemessige problemer ble tatt opp med forsikringsselskapet under oppholdet på Aruba og det ble gitt assistanse etter selskapets regler.

Nemnda finner at det forhold at det ikke var samsvar mellom opplysningene på Vings nettsider og hotellets romfasiliteter utgjør en mangel i pakkereiselovens forstand. Manglene ble imidlertid raskt utbedret ved at gjesten fikk bytte hotell.

Ving betalte mellomlegget for oppgraderingen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner etter dette at den kompensasjon som er tilbudt av reisearrangøren er passende.

#### **Vedtak:**

Nemnda kan ikke anbefale at det blir gitt kompensasjon ut over de kr 1.500 som er tilbudt.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Cecilie Asak Oftedahl, Forbrukerrådet., Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Lise Skogrand Bø, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*