

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet hotellstandard og manglende rengjøring.

Dato

07.11.2024

Saksnummer

2024-02423

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Begonville Side, Side, Tyrkia i perioden 15.06.2024 - 29.06.2024. Totalpris 15 680 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Hotell

Ved ankomst sent på natten var det kun en person i resepsjonen noe som førte til at klager måtte vente i to timer før de fikk tildelt rom.

Lakenet var skittent, det var flere insekter i taket nær døren og vasken fungerte kun med kaldt vann. Klager varslet resepsjonen om problemene, men fikk bare beskjed om at de skulle bli sjekket ut, uten noen forbedring.

Videre opplevde de flere strømbrydd i leiligheten, noe som førte til at de ved fire anledninger måtte kaste mat de hadde lagret i kjøleskapet. Etter det femte strømbryddet fikk klager flytte til den nyere delen av hotellet. Til tross for at ting fungerte bedre i det nye rommet, var rengjøringen dårligere. Klager fant bremsespor i toalettet og småskitt flere steder. Det var også 3 - 4 dager det ikke ble vasket. Verandaen ble aldri rengjort til tross for at klager gjentatte ganger påpekte dette ovenfor resepsjonen.

Klager kontaktet Ving verten på stedet. De ble enige om at klager kunne sende inn en klage da klager fortalte at han var bekymret for at oppholdet bare ville bli verre. Ving-verten viste full forståelse for dette.

Klagers krav: 15 680 kroner + fly til Oslo fra Tromsø med SAS 2 000 kroner; totalt 17 680 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise til Hotel Begonville Side, Tyrkia for 2 voksne fra 15.06.2024 - 26.06.2024; <https://www.ving.no/tyrkia/antalya-området/side/begonville-side>
Totalpris for reisen inkludert tilvalg var 15 680 kroner.

Ving har valgt å gi Begonville Side 3 bølger. På Vings nettside [ving.no](https://www.ving.no) er Begonville Side beskrevet som et eldre leilighetshotell, bygget i 1998 og renovert i 2018. Litt slitte leiligheter av ulik størrelse og standard.

Den 2. juli 2024 mottok Ving en reklamasjon fra klager der det er oppgitt at han var i kontakt med Ving i løpet av ferien, men at han ikke husker hvilken dag. Klager skriver at han og Ving verten ble enige om at han skulle sende en klage i etterkant av ferien da klager var redd ferien kom til å bli enda verre dersom han hadde klaget der og da. Så snart Ving mottok henvendelsen tok de kontakt med sine representanter på reisemålet da det ikke var registrert noen henvendelse fra klager. De kunne bekrefte at de ikke hadde mottatt noen henvendelser fra klager i løpet av ferien. Ved kontakt med gjestene på reisemålene benytter Ving et internt loggføringssystem for å dokumentere det som blir sagt slik at de har mulighet til å sjekke dette for å dokumentere henvendelser fra sine gjester, feil og mangler og håndtering av disse.

Vings avslag er begrunnet i at de ikke kan se at klager har vært i kontakt med Vings personale på reisemålet som anvist slik at de har fått anledning til å avhjelpe forholdene. Ving sender kontakthinformatjon via e-post 3 dager før avreise, i tillegg til en SMS ved ankomst. Informatjon finnes også under viktig informatjon på reisebekreftelse/billett.

Den 10. juli 2024 mottok Ving tilbakemelding fra klager der han fastholder at han hadde vært i kontakt med Vings personale, en ung mann med mørkt hår. Ving tok derfor igjen kontakt med reisemålet med denne tilleggsinformatjonen. Det er to menn som kan passe til beskrivelsen, begge bekrefter igjen at klager ikke har vært i kontakt med noen av dem. Alle Vings reiseledere har tilgang til bærbar PC i serviceøyemed for å notere i den enkelte gjests log og for videre løsning av henvendelser fra Vings gjester. Venter man til man kommer hjem med å klage eller påpeke mangler, får ikke Ving mulighet til å rette opp feil og mangler og det vil innvirke på en eventuell rett til kompensasjon for forholdene etter hjemkomst. Dette er informatjon Vings representanter på reisemålet er godt kjent med.

På bakgrunn av ovennevnte fastholder Ving sitt avslag. Ving anser at alle nevnte forhold kunne ha blitt løst om de hadde fått anledning til å hjelpe og rette opp eventuelle feil og mangler mens klager var på ferie.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Begonville Side, Side, Tyrkia i perioden 15.06.2024 - 29.06.2024. Totalpris 15 680 kroner.

Klagen gjelder mangelfull rengjøring og dårligere standard enn forventet, samt strømbrudd mm.

Det er omtvistet hvorvidt klager reklamerte på stedet ovenfor en representant fra Ving. Dette er bestridt av Ving og er begrunnelsen for at de ikke har utbetalt prisavslag. Etter nemndas vurdering er de påberopte forhold av en slik art at disse ville blitt avhjulpet på stedet. Det fremstår derfor som usannsynlig at Vings representant ville svare at dette får man ta tak i etter ferien. Dette vil være i strid med Vings servicetilbud. Nemnda legger derfor til grunn at det ikke er reklamert på stedet og det får også betydning for nemndas vurdering av det eventuelle avviket etter pakkereiseloven § 25. Nemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
- Fanny Helle (Forbrukerrådet)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)