

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris pga. feil ved boblebadet.

Dato

04.09.2024

Saksnummer

2024-01305

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med plunge pool på Ocean Hill, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 03.02.2024 - 10.02.2024. Totalpris 21 220 kroner.

Klager skriver at klagen hovedsakelig dreier seg om de ikke kunne bruke boblebadet som de betalte ekstra for, i tillegg til at hotellets teknikere forstyrret klager store deler av ferien. Klager har anført at det var høye klor verdier eller annen feil i boblebadet som førte til skade på begge reisende og at de derfor ikke kunne benytte boblebadet. Klager mener at dersom det ikke hadde vært forhøyde klor verdier eller en feil med boblebadet, hadde det ikke vært nødvendig at teknikere og andre arbeidere sjekket bassenget mange ganger om dagen. Når de først kom, var de der i lang tid og klager mener det var tydelig at de var der for å reparere og ikke kun for å måle klor verdi.

Klager har anført følgende:

- Betalte ekstra for boblebad som de ikke fikk brukt. Ving har ikke tilbudt klager refusjon mellom den leiligheten klager betalte for og en vanlig leilighet uten boblebad på hotellet.
- Hotellpersonalet lyver om funn av klorverdier
- Lite hjelp og benektelse fra Ving
- Teknikere som er på klagers rom store deler av dagen
- Ubehagelig hendelse grunnet teknikere som braste inn på rommet uten å respektere klagers trygghet og privatliv.

Klager anser det som en klar mangel at de ikke kunne bruke boblebadet de hadde betalt ekstra for og at de til stadighet ble forstyrret på rommet fordi teknikere måtte komme inn å måle, tømme og reparere boblebadet. Klager ble bedt om å ikke bruke boblebadet hele ferien, og har ikke ønsket å bruke det etter de fikk utslett. Klager fikk ikke annet rom/hotell der de slapp alle forstyrrelsene. De kunne heller ikke avsluttet prosessen

når teknikere allerede hadde prøvd i 2 fulle dager. Det eneste de ble tilbudt var gratis frokost, noe som ikke ville bidra til at manglene de opplevde forsvant, så de takket de nei til dette. Hvorvidt det var klorverdier eller andre ting har ikke klager noen mulighet for å vite. Det eneste de vet er at de fikk utslett etter å ha badet og deretter ikke kunne bruke bassenget resten av ferien. Det kom teknikere innom hver dag, flere ganger for dagen og bassenget hadde en lilla farge. Klager refererer til bildet sendt nemnda.

Klager har kommentert Vings tilsvare og skriver at det i denne saken blir ord mot ord, men at de ønsker å presisere følgende:

1. Hotellet påstår at klager skal saksøke dem. Dette stemmer ikke, da klager spurte om dokumentasjon.

2. «Det følger av pakkereiseloven § 36 at arrangøren skal yte passende bistand i vanskelige situasjoner. Etter lovens ordlyd fremkommer det at passende bistand tilsier å gi opplysninger om helsetjenester eller bistå den reisende med å oppnå kommunikasjon med ulike aktører» (hentet fra Ving svar). Klager viser til Vings logg «informed guest that we have not received any complaints about this and that maybe they are just allergic or there is something else they have used who made the reaction happen. Klager spurte Ving om lege. Ving mente det var allergi, men at de selv kunne oppsøke lege for egen regning og ansvar. Klager skriver at de først fikk kontakt med Ving et døgn etter skade. Klager skriver at de ikke reklamerer på at de ikke fikk legehjelp, men på at Ving bare anklager klager for å være allergiske og at det er klagers feil siden det bare er klager som reagere. Boblebadet var lilla. Det var teknikere på rommet hele tiden. Reisefølget er et kjærestepar som begge reagerte. Ingen av de har reagert på noe før. Klager badet på samme hotell uten problemer året før, noe som viser at det er ikke allergi.

3. Per telefon spurte klager om Ving ønsket bilder på av sårene. Dette var ikke ønskelig i og med at Ving mente det var allergi.

4. Klager insisterte aldri på at de skulle være på rommet når teknikerne var der. Klager ønsket å bli varslet før de ankom rommet, i tilfelle de var på rommet. Klager avtale dette med Ving. Klager skriver at hotellet aldri ringte til klagers telefon. Det var alltid klager som ringte hotellet.

1. Bassenget var lilla, dette har hotellet ikke kommentert.

«Klorinnhold og PH verdi i «plunge poolen» er innenfor de påbudte grenseverdiene. Av den grunn vil Ving anføre at det ikke foreligger noen mangel ved avtalen.»

Hotellet holder seg til klorverdier, og vurderer ikke mulighet for annen teknisk feil. Klager presiserer at hotellet aldri nevner noe om at bassenget var lilla.

2. Klager fikk beskjed om å ikke bruke boblebadet.

3. Det var behov for "technical service", gjentatte ganger og hver dag.

"Guest said that workers have walked in and out the last 5 days, which they feel uncomfortable that they just come in, while they for example are in the shower."

Klager ankom 3. februar og Ving skrev loggen 5. februar kl. 19:36. Klager presiserer at de har snakket om 5 ganger i løpet av dagen, ikke 5 "days". Dette beviser at klagers samboer ringte inn i 19:30 etter hendelsen da hun var alene i dusjen. Klager forventet ikke at teknikere skulle brase inn i leiligheten ved 19-tiden, når det ikke er lov å bruke boblebadet på kvelden. Klager skriver at dette også viser at klager har forklart Ving underveis at teknikere var på rommet deres minst 5 ganger i løpet av denne dagen, i forbindelse med å demontere boblebadet.

Teknikere vekket klager om morgningen for å ta prøver av boblebadet. Ettersom prøvene var dårlige og bassenget lilla, brukte teknikere ca. 30-60 minutter på å tømme og rense boblebadet. Etter en liten stund, kom teknikerne tilbake for å teste på nytt etter at boblebadet var rensset. Ettersom teknikerne ikke var fornøyde med resultatet, gjentok de prosessen igjen. Dette skjedde flere ganger daglig, dermed var teknikere inne på klagers hotellrom store deler av dagen.

Etter å bli vekket av teknikere på morgenene, måtte klager vente ca. 1 time før de kunne gjøre seg klare. Dette var en dårlig start på dagene gjennom ferien. I tillegg måtte de gjentatte ganger i løpet av dagene vente på teknikerne igjen, blant annet når de skulle skifte på ettermiddag, hente lader eller annet i koffertene. Teknikerne la en tykk blå vannslange og utstyr strødd over klagers eiendeler. Tingene og koffertene ble også våte. Klager brukte mye tid på å vente på at teknikere skulle bli ferdige, grunnet at de forstyrret klager, og de ikke fikk tilgang til tingene sine. Klager opplevde det som ubehagelig at det var mange forskjellige teknikere på rommet, og at de i tillegg lot døren stå helt åpen, og uten tilsyn når de hentet utstyr da klager hadde sine private ting inne på rommet.

Klager spurte gjentatte ganger om mulighet for å bytte rom eller hotell. Ving mente det aldri var et problem med teknikere på rommet.

Den 6. februar ringte klager Ving og spurte igjen om de kunne flytte til et annet rom/hotell. I og med alt er fullt, spurte de om det var mulig å avslutte reparasjonen av boblebadet. Klager forklarte at teknikerne forstyrret de mye og at og teknikerne ikke greide å løse problemet. Teknikerne sier «big problem». Klager forklarte at de ble veldig forstyrret, men de godkjente via melding at de kunne fortsette i og med Ving sa at teknikerne måtte fortsette for at Ving skulle hjelpe klager. Klager hadde et håp om at Ving skulle komme med en løsning før ferien var over, men dette skjedde aldri. Klager ønsket fred, men Ving var klare på at teknikerne måtte fortsette. Ving viser lite forståelse for hvor mye teknikerne forstyrret klager i ferien. Klager har sendt bilde av teknikere på terrassen og av en melding som viser at klager godkjente prosessen og hendelsen forklart over. Klager presiserer at hotellet ikke har kommentert hvor mange timer/ganger de var på hotellrommet.

4. På morgningen mottok klager en lapp hvor det stod at de måtte komme til resepsjonen så raskt som mulig. Hotellet tilbød frokost for hele oppholdet, og de fikk

beskjed om å ikke bruke boblebadet. Klager stiller seg undrende til hvorfor hotellet tilbød de frokost hele ferien dersom det ikke var noen feil som de ønsket å kompensere for.

6. «(The technical service saw them on the terrace using the pool and ignoring the sound of the phone, which could be heard perfectly). So this morning it has not been possible to check the pool.» Hotellet påstår at klager brukte boblebadet 7. februar ifølge arket med målinger. Klager skriver at de har bilde som dokumenterer at boblebadet var skittent og lilla den 7. februar. Det er lite innbydende å bade i et boblebad som er lilla og skittent, spesielt etter at de fikk irritasjon første gangen de brukte boblebadet, i tillegg til at de har fått beskjed om å ikke bruke boblebadet.

7. «En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt». Klager har betalt ekstra for et boblebad som ikke kunne brukes, dette er en mangel.

8. Klager har også betalt for en leilighet, hvor de ikke forventet å ha mange teknikere innom flere timer daglig, noe klager anser som en mangel.

Klagers krav: Hele reisens pris på 21 220 refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise med charterfly hos Ving for 2 voksne med avreise fra Bergen til Gran Canaria 3. februar 2024 med hjemreise 10. februar 2024. 1 ukes opphold i en 2-romsleilighet med plunge pool på Ocean Hill. Klager bodde i leilighet 702. Reisen ble bestilt på ving.no 21. november 2023. Totalpris er 21 220 kroner inkludert bagasje og busstransport fra flyplassen til hotellet t/r.

Klagen gjelder feil ved boblebad som førte til skade på reisende, og at hotellet lyver om funn av klorverdier. Videre har klager anført at personale fra hotellet braset inn og oppholdt seg i leiligheten store deler av dagen, og at de fikk lite hjelp av Ving. Klager krever en erstatning på 21 220 kroner som tilsvarer hele reisens pris.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider er en del av avtalen. I bestillingsdialogen har klager huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene.

Klager kontaktet Ving på Gran Canaria 4. februar og fortalte at de har fått en hudreaksjon etter å ha badet i "Plunge poolen" i leiligheten på Ocean Hill. "Plunge pool" er et lite, privat basseng som på Ocean Hill er ca. 5 m².

Klager kontaktet først Ving i Norge som ikke har åpen telefon på søndager. Ving sendte en e-post til klager med kontaktinformasjonen til reisemålet 3 dager før avreise og en SMS straks etter ankomst. Telefonnummeret til døgnåpen servicetelefon står også på billetten.

Ocean Hill har informert Ving om at klorinnholdet skal ligge mellom 0,5 og 3 og at PH verdien skal ligge mellom 6,8 og 8. Selv om dette gjelder forhold i Spania, viser Ving også til norsk Forskrift for badeanlegg, bassengbad og badstue mv. § 15 om klorinnhold og §16 om PH verdi. Ifølge denne forskriften skal i klorinnholdet være mellom 0,4 og 4, avhengig av temperatur i vannet, og PH verdi skal være fra 7,2 til 7,6. Hotellet foretar målinger av klorinnhold og PH i alle hotellets bassenger hver dag. Ving har sendt nemnda oversikten over målingene som hotellet har gjort i «Plunge pool» i leiligheten som klager bodde i og i andre leiligheter med samme type basseng for hele februar måned. Målingene viser at alle verdier var innenfor tillatt mengde. Det er en dag det mangler målinger fordi klager hengte et «ikke forstyrre skilt» på døren. Ifølge hotellet insisterte klager at alle målinger skulle gjøres mens klager var til stede, og av den grunn måtte nødvendigvis hotellets personale inn i leiligheten mens klager var hjemme. Ving anfører at verdiene for leilighet 702 ikke bare ligger innenfor tillatt spansk mengde, men også innenfor norske krav. I og med klager var til stede da vannkvaliteten ble målt, kan han selv bevitne at målingene er korrekte.

Ving har interne systemer som logger kommunikasjonen mellom sine gjester og stedlige representanter samt Vings kontakt med hotellet. Nedenfor finnes utdrag av denne loggen angående klagers påstand om at hotellets personale braste inn i leiligheten og at de fikk lite hjelp av Ving.

"04.02.2024 18:53 XXXXX

Guest called.

They have booked a room with a plungepool outside the room. Today after they have bath in the pool, they both got itches on their body. She claims that she should get the money back that they paid extra for the plungepool. Informed guest that we have not received any complaints about this and that maybe they are just allergic or there is something else they have used who made the reaction happen. Informed guest that is something they need to take with their insurance. Asked if they wanted to see a doctor but they didn't want that. Called hotel. He was very surprised about the complaint and have never heard about this complain before. They check the pool every day and when they check this morning everything was fine. He said that he will ofc check tomorrow morning as well. Tried to call back to guest to inform them what hotel said but N/A.

05.02.2024 13:23 XXXXX

Guest called in and they say that the hotel has contacted guest and they have gotten compensation with free breakfast. I called the hotel to get their information regarding this. He informed me that klor is in the highest that is accepted in the limits. They have now filtering the water and putting in less klor. Guest claims that she has lost days in

pool now and they only booked this room for the plungpool. Guest is just searching for compensation.

05.02.2024 19:36 XXXXX

Guest called in and asked about comp. Guest said that workers have walked in and out the last 5 days, which they feel uncomfortable that they just come in, while they for example are in the shower. Guest said it's itching and hurting. They really want to know the klor numbers. I asked if we could help with doctor, and if they have spoken to insurance. They didn't want to use time on going to doctor, and have not talked with insurance, as they need the numbers. I called hotel and he said that workers always knock on the door before going into room but that he will speak with them regarding the situation. Regarding klor number he said that the klor is in the highhigher limit but still in the correct limit. He will look into it, and we can call back again tomorrow.

07.02.2024 14:27 XXXXX

In case the clients contact us today. I got this email from the hotel.

Hello again Maria,

This morning we were talking about these customers, but I think I need to tell you that we have checked the cameras in the corridor and every time the technical service has gone there has been a checked the cameras in the corridor and every time the technical service has gone there has been a knock on their door and it has been the customers who have opknock on their door and it has been the customers who have openedened.

Today the customers put up the DO NOT DISTURB sign, so they have called them on the phone to ask what time the pool could be maintained but they have not answered the phone. Tthe technical service saw them on the terrace using the pool and ignoring the sound of the phone, which could be heard perfectly. So this morning it has not been possible to check the pool.

Although I will send you a report with everything at the end of the client's stay, I ask for information to the guides in case the client complains about lack of service today.

Etter at Ving mottok klagen, har de gått igjennom alle bestillingene i samme leilighetstype på Ocean Hill i perioden 1. november 2023 til og med 30. mars 2024. Det finnes 10 stykker. I perioden bodde det totalt 387 gjester fra Sverige, Danmark, Finland og Norge i en slik leilighet, og ingen har rapportert hudirritasjoner eller hudskader. Ving mener det beviser at målingene som Ocean Hill har gjort, er korrekte og at hotellet ikke lyver slik klager hevder.

Ving har anført at de ikke på noe tidspunkt har sett utslettene som klager viser til. Det var heller ikke lagt ved bilder i reklamasjonen til Ving, annet enn de 3 bildene av selve bassenget som også er lagt ved klagen til Pakkereisenemnda.

Det følger av pakkereiseloven § 36 at arrangøren skal yte passende bistand i vanskelige situasjoner. Etter lovens ordlyd fremkommer det at passende bistand tilsier å gi opplysninger om helsetjenester eller bistå den reisende med å oppnå kommunikasjon med ulike aktører. Ving har ved 2 separate anledninger spurt om klager ønsket lege, noe han takket nei til begge gangene. Ving anfører at Ving dermed har oppfylt bistandsplikten. Klorinnhold og PH verdi i «plunge poolen» er innenfor de påbudte grenseverdiene. Ving mener at det ikke foreligger noen mangel ved avtalen og at verken hotellet eller Ving har gjort noen feil som berettiger til prisavslag.

Ving anser det som naturlig at det ble sendt teknikere for å sjekke om det var noe feil ved bassenget da klager kontaktet resepsjonen. De fant ingen feil. Det er riktig at bassenget da ble filtrert slik som Ving viser til i utdrag fra loggen i sitt 1. svar til nemnda.

Når det gjelder hotellets tilbud om frokost, er det svart på i vedlegg 2: "As they were repeat customers and to avoid further problems, we also offered them free breakfast for the whole stay and they refused."

Vedr. adgang til leiligheten, viser Ving til utdrag av loggen i sitt første svar: This morning we were talking about these customers, but I think I need to tell you that we have checked the cameras in the corridor and every time the technical service has gone there has been a knock on their door and it has been the customers who have opened."

Vings representanter på Gran Canaria har ikke et eneste sted i loggen skrevet at klager ba om å bytte leilighet eller hotell. Det har hele tiden kun vært snakk om erstatning.

Selv om det var nærliggende å foreslå allergi da klager kontaktet Ving 1. gang, er ikke Vings ansatte helsepersonell, og det må være opp til klager å vurdere om det er nødvendig å oppsøke lege eller ikke. Spørsmålet om de ønsket lege ble stilt fra Vings side flere ganger.

Den 7. februar ble det ikke foretatt målinger av vannkvaliteten fordi tekniker ikke fikk tilgang til leiligheten. Det er årsaken til at det er satt kryss over denne datoen i rapporten fra hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med plunge pool på Ocean Hill, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 03.02.2024 - 10.02.2024. Totalpris 21 220 kroner.

Klagen gjelder feil ved boblebadet. Klager hadde bestilt en leilighet med eget boblebad som av ulike årsaker ikke kunne brukes. Klager fikk også en skade eller allergisk reaksjon begrunnet i for høye klorverdier.

Slik nemnda vurderer det, foreligger det et avvik i avtalen etter pakkereiseloven § 25 all den tid klager hadde bestilt rom med boblebad og boblebadet ikke kunne benyttes av ulike årsaker. Avviket skal kompenseres med et rimelig prisavslag. Nemnda anbefaler å utbetale klager et prisavslag på 2 000 kroner.

Når det gjelder oppstått skade, mener nemnda at Ving her har oppfylt sin bistandsplikt etter pakkereiseloven § 36. Det følger av pakkereiseloven § 36 at arrangøren skal yte passende bistand i vanskelige situasjoner. Etter lovens ordlyd fremkommer det at passende bistand tilsier å gi opplysninger om helsetjenester eller bistå den reisende med å oppnå kommunikasjon med ulike aktører. Ving har ved to separate anledninger spurt om klager ønsket lege, noe han takket nei til begge gangene.

Vedtak

Klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

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