

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig standard og renhold.

### Dato

13.12.2018

### Saksnummer

2018-02007

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og tre barn med innkvartering i en ettromsleilighet, mulig med tre ekstrasenger på Hotell Flamingo, Albena, Bulgaria i perioden 19.06.2017 - 03.07.2017. Totalpris 27.640.

Rommet klager fikk tildelt ved ankomst var fuktig og etter hvert kom det frem kakerlakker. Noen dager etter at klager kontaktet resepsjonen, fikk de tildelt en suite i toppetasjen. Det lå fugemasse ut over kjøkkenflisene og de skar seg opp under bena, rengjøring uteble og de få gangene det ble rengjort, måtte de selv vaske på nytt. Det ble ikke skiftet på sengene. Bassenget var skittent og uten fliser og det var delvis tomt i to dager grunnet vedlikehold av fliser. Ved frokosten måtte de selv rydde bord før de kunne sette seg ned og det var et totalt kaos.

Klager krever en godtgjørelse på kr. 15.000 som var en gave fra kreftforeningen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Flamingo er et såkalt Family Garden hotell med aktiviteter og underholdning hver dag. Vings skandinaviske aktivitetsverter er daglig på hotellet – de bor også der og spiser måltidene sine der. I hotellets døgnåpne resepsjon snakker personalet engelsk og svensk. De fleste gjester er fra Skandinavia.

Flamingo er et hotell Ving kategoriserer med fire vinger – noe de beskriver som: Bedre mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet. Klassifiseringen er ikke basert kun på standard på rom og leiligheter, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter. Hotellstandarden i Bulgaria er vanligvis noe lavere enn i resten av Europa. Ving viser til Fakta om reisemålet på sine nettsider hvor de informerer om dette.

Feil og mangler kan oppstå på en reise. Ving oppfordrer derfor alle reisende til å ta kontakt med Ving på reisemålet, slik at de kan få muligheten til å undersøke og finne gode løsninger på plass.

Klager var ikke i kontakt med Ving på reisemålet. Ving har daglig flere verter på hotellet. I tillegg til dette er de tilgjengelig på telefon, SMS og e-post døgnet rundt. Ved ankomst til reisemålet får de reisende en SMS med kontaktinformasjon. All kontakt med Ving i løpet av et ferieopphold blir registrert og loggført i deres kundedatabase. Telefonsamtaler, SMS og e-poster blir automatisk registrert. Øvrig kontakt blir lagt inn av Vings representanter som har bærbar PC med seg ved alle hotellbesøk.

Klager skriver at de bodde i en fuktig leilighet de første dagene og at de etter hvert fikk besøk av kakerlakker. Ving er kjent med at rom og leiligheter kan oppleves fuktige i land med varmere klima og høy luftfuktighet. Ving opplever ikke at fukt og mugg er et generelt problem på dette hotellet. Kakerlakker er vanlig forekommende på hotell av alle kategorier. Insekter fjernes best med spray. Prosedyren må ofte gjentas.

Flamingo er et relativt gammelt hotell som ble bygget i 1971. Det ble senest renovert i 2005/6. Ving bekrefter at det løsnet fliser i det ene bassenget i løpet av klagers opphold. At det løsner fliser i basseng som er litt eldre og er flittig i bruk er ikke helt uvanlig, og selv om hotellet jobber med jevnlig vedlikehold rakk de ikke å følge opp denne gangen. Hotellet har totalt åtte basseng, så det fantes andre alternativer. I tillegg delte Vings ansatte på destinasjonen ut gratisbilletter til et nærliggende vannland disse dagene.

Klager var ikke fornøyd med renhold og standard på det nye rommet. 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 en gang i løpet av et to-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis en til tre ganger pr. uke. Dette står beskrevet under «Viktig å vite» på [ving.no](http://ving.no).

Hotellrommet/suiten som klager fikk flytte til etter kontakt med hotellets resepsjon, inngår ikke i Vings program.

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 var i kontakt med hotellet i forbindelse med at det første rommet hun fikk var fuktig og hadde insekter. Hotellet oppgraderte klageren til en suite, men heller ikke den var tilfredsstillende, da det vedlikeholdsarbeidet som var utført med gulvflisene ikke var skikkelig gjort. Overflødig fugemasse var ikke fjernet. Klageren kunne derfor ikke gå barbert fordi det var fare for å skjære seg opp under føttene. Renholdet var ikke tilfredsstillende. Det ble blant annet ikke skiftet sengetøy på sengene i løpet av de to ukene ferien varte. I tillegg var det kø og utrivelige forhold ved frokostserveringen.

Nemnda finner at klageren har forholdt seg i samsvar med klagereglene. Hun kontaktet hotellet, som oppgraderte til en suite.

Nemnda er kjent med at standarden på hoteller i Bulgaria er noe lavere enn ellers i Syd-Europa. Det fremgår videre av nettsidene at dette er et gammelt hotell. Siste oppgradering skjedde for mer enn 10 år siden.

Etter nemndas syn skal likevel vedlikeholdet være slik at bassengene kan benyttes. Det skal heller ikke være så slitt ved og rundt bassengene at det er fare for å skli. Arrangøren nevner at det ble delt ut billetter til et badeland i de dagene bassenget eller bassengene var stengt. Nemnda vet ikke om klageren kjente til dette og kunne benytte seg av tilbudet.

Etter nemndas syn er det en mangel ved rommet at gulvet var så mangelfullt vedlikeholdt. Det er likeledes etter nemndas syn en mangel at det ikke ble skiftet sengetøy på sengene i løpet av et 14 dagers opphold. Rengjøring forøvrig må man nok påregne ikke holder den standarden man er vant med hjemmefra.

Frokostserveringen må en feriegjest etter nemndas syn regne med kan være noe kaotisk på et stort hotell på de mest populære tidspunktene. Mange ønsker å sove noe lenger om morgenen enn det man har anledning til ellers i året. Køen vil antagelig derfor være lengst mot slutten av frokostserveringen.

Arrangøren har gjort et poeng av at reisen ble foretatt for nesten 1 1/2 år siden og at det derfor er vanskelig å vite hvordan forholdene var så langt tilbake i tid. Nemnda bemerker at klage ble innsendt nesten ett år før den ble besvart av arrangøren. Manglende mulighet til å opplyse saken er da etter nemndas syn arrangørens ansvar.

Når det gjelder erstatningsutbetaling har nemnda delt seg i et flertall og et mindretall. Mindretallet, arrangørenes representanter, finner at klageren ikke har overholdt klagereglene og derfor ikke har krav på prisavslag.

Nemdas flertall, lederen og forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 5.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 5.500.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Hana Tamsamani (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)