

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard, manglende rengjøring, støy og Internett.

### Dato

16.01.2018

### Saksnummer

2017-02505

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet i to etasjer på Hotell Green Oasis Club, Maspalomas, Gran Canaria i perioden 13.07.2017 - 20.07.2017. Totalpris kr. 14.940.

Klagers leilighet skulle være 3,5 "vinger". Leiligheten svarte ikke til beskrivelsen på Vings hjemmeside. Klager hadde flere knuste og slitte fliser i leiligheten. Det var spindelvev med døde insekter, store glipper/hull under trappen, løse trappetrinn, kakerlakker, ødelagt kjøleskap. Det manglet tv og dette måtte klager selv vi ordne på egen hånd med hotelledelsen som da fremskaffet en tv. Det var ikke mulig å få Wifi på rommet, da dette kun fantes i resepsjonen og tilgangen ble stengt kl. 22.00.

I felles-/bassengområdet var det mange knuste fliser, det var også områder hvor det manglet fliser. Solsengene var skitne, fulle av døde insekter og grisete. Klager kunne ikke se ut mot bassengområdet, som annonsert. Utsikten fra den franske balkongen var et stort grønt telt med skitne solsenger.

Det var mye støy på området, både på dag- og kveldstid. Klager ble informert om at dette skyldtes at de fleste leilighetene var kjøpt av lokale innbyggere, med barn og hunder. Klager anfører at dette ikke samsvarte med beskrivelsen på Vings hjemmeside. Det var ikke mulig å ha vinduet åpent grunnet veldig høyt støynivå, og hunder som bjeffet til sent på natt.

Klager kontaktet Ving straks etter ankomst og fremla sin misnøye og ønske om å bytte hotell. Det tok tre dager før de fikk bytte hotell, mot at de betalte 350 euro ekstra.

Da klager ankom Maspalomas Princess dagen etter, kl. 12.00, var rommet likevel ikke reservert, til tross for at klager hadde overholdt fristen ovenfor Vings representanter. Det var bare flaks at det fortsatt var et ledig rom.

Klager hadde bestilt transport til hotellet, men da de byttet hotell, måtte de ordne med transport selv.

Klager ønsker å få dekket ekstraavgifter som de ble påført. Klager betalte 350 euro til Ving for bytte av hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Green Oasis Club er et hotell vi klassifiserer med 3 + vinger, noe Ving beskriver som: Mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud. Klassifiseringen er ikke basert kun på rommet, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter. Systemet med vinger for klassifisering av hotellene beskrives nærmere i Reiseinformasjon på [ving.no](http://www.ving.no): <http://www.ving.no/hotellet> Det finnes ikke noe universelt klassifiseringssystem for hotell, noe som betyr at kravene til stjerner/vinger/soler osv. kan variere mellom land og reisearrangører. På Gran Canaria er det vanlig at noen leiligheter på hotellene er privateide og derfor kan standard, planløsning, møblering og kjøkkenutstyr variere. Vings syn er at hotellstandarden tilsvarer 3+ vinger.

Klageren tok kontakt med Vings representanter 13.07.2017 og påpekte at hotellet hadde dårlig standard og at de ønsket å bytte hotell. Etter Vings syn ga klageren dem ikke noen mulighet med å hjelpe med det de mente var mangler i henhold til bestillingen. Ving har også vært i kontakt med hotellet som bekreftet at klager ikke ba om hjelp til å løse problemene de mente forelå i leiligheten.

På [ving.no](http://www.ving.no) fremgår følgende om utsikten fra leilighetene på Green Oasis Club:

Terrasse mot omgivelsene

Fransk balkong i øverste etasje

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Gir man beskjed vil det bli sprøytet. Hunder og katter går ofte løse. Ving kan oppfordre eventuelle eiere til å vise hensyn, men ikke kreve dyrene fjernet. Det ytes ingen erstatning for ulemper med insekter og dyr.

Hotellbeskrivelsen er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder. Beskrivelsen var tilgjengelig for klager før bestilling. Klager bestilte sin reise på [ving.no](http://www.ving.no). Ving anfører at det er rimelig å anta at hotellbeskrivelsen var grunnlaget for valget av hotell. I beskrivelsen fremkommer tilbakemeldinger fra andre kunder som har bodd på hotellet (3,2 poeng av 5 mulige). Ving skriver at hotellet ble bygget i 1988, samt at noen av leilighetene kan være privateide. Klager kommenterer at det ikke var wifi på

rommet og ikke utsikt fra fransk balkong. Ving anfører at de i hotellbeskrivelsen ikke lover at det skal finnes wifi i leiligheten eller at det er utsikt fra den franske balkongen.

Ving har vedlagt en logg over kontakten som er registrert med Ving på stedet. Det fremkommer ikke av loggen at det er gjort noen avtale om at klager og Vings representanter skulle se på leiligheten sammen for eventuelt å ta stilling til mangler. Ving gjør det klart i denne loggføringen at om klager ønsker å flytte, så er dette til en ekstra kostnad for klager.

Etter Vings syn holdt hotellet den standarden Ving oppgir på sine nettsider. Ving kan ikke se at de manglene som klager påpeker i sin korrespondanse etter hjemkomst stemmer. Ving har vedlagt bilder tatt av personalet på reisemålet. Klager bodde i leilighet 1307 og bilder tatt inne i leiligheten klager hadde under oppholdet er vedlagt saken. Hotellet har ingen informasjon om at klager har gjort oppmerksom på at kjøleskapet eller Wifi ikke fungerte. Vings representant så ingen større problemer i forhold til standarden på rommet eller løse fliser da han var på rommet og tok bildene. Hotellet har ikke notert noen henvendelser fra klager vedrørende de problemene klager påpeker i sin sak til Ving.

Klager anfører at hun selv måtte sørge for transportkostnader ved flytting til nytt hotell. Ving kan ikke se at dette er en kostnad Ving skal dekke. Klager valgte selv å flytte.

Klager har fått den reisen hun har bestilt i henhold til den informasjonen som foreligger på Vings sider på ving.no. Informasjon fra Vings personale på reisemålet og bilder bekrefter at klager har fått den varen hun har bestilt. Klager valgte å flytte til Maspalomas Princess, et hotell klassifisert med 4 vinger, og krever utlegget refundert. Vings representanter fikk ikke mulighet til å hjelpe henne på Green Oasis Club. Basert på ovenstående har Ving vurdert at kravet ikke er berettiget.

Som kompensasjon for at leiligheten ikke var rengjort ved ankomst og at klager ikke hadde TV, har Ving tilbudt et prisavslag på kr. 1.500 eller et gavekort på kr. 2.500.

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. Dersom

manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er klaget over at leiligheten var slitt og at det var spindelvev med døde insekter ved ankomst. Det er ellers klaget over dårlig renhold og over generell slitasje med ødelagte fliser etc. samt over at døren til frysedelen i kjøleskapet manglet. Det var ikke Wifi på rommet og TV-apparatet fungerte ikke. Det var generelt mye støy fra omgivelsene med hundeglam etc. Klageren fant at omgivelsene var slitte og lite tiltalende med knuste fliser og skitne solsenger.

Så vidt nemnda kan se kontaktet klageren Vings representanter allerede samme dag som hun ankom med forespørsel om å flytte til et hotell med bedre standard. Det ble deretter igangsatt en prosess med sikte på å bytte hotell, hvilket så vidt nemnda kan se skjedde den 15. juli, to dager etter ankomst til en ekstrakostnad på 350 euro, som klageren etter det som fremgår av korrespondansen godtok.

I den generelle beskrivelsen av hotellet vises det til at det er bygget i 1988 og delvis renoveret. Det vises også til at det er opplyst at en del av leilighetene er privateide. Videre vises det generelt til at lydnivået i området er høyere enn det man er vant med fra Norge. Det er i den generelle informasjonen vist til at insekter er vanlig i syden og at forekomst av slike normalt ikke er en mangel. Hvis man melder fra til hotellet vil det bli sprayet i leiligheten mot insekter. Det er ikke lovet at det er Wifi i leiligheten og det er ikke opplyst at det er noen spesiell utsikt fra balkongen.

Ut fra dokumentasjonen finner nemnda å måtte legge til grunn at klageren ikke tok opp de forskjellige klagepunktene på stedet. Arrangøren har likevel lagt til grunn at leiligheten var dårlig rengjort og at TV-en manglet/ikke fungerte. Dette har hun fått et prisavslag på kr. 1.500 for, alternativt et gavekort på kr. 2.500.

Nemnda finner at klageren i utgangspunktet fikk det hun bestilte og betalte for. Hun ønsket likevel å oppgradere til et dyrere hotell, og de stedlige representantene ordnet med dette allerede etter to dager. En oppgradering må man vanligvis betale for selv, og det samme gjelder taxiutgifter i forbindelse med hotellbytte.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at arrangørens tilbud om prisavslag utgjør et passende beløp og finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Hanne Åsell (TUI Norge AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)