

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet diverse forhold ved hotellet.

Dato

22.01.2019

Saksnummer

2018-03750

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager kjøpte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med all inclusive på Hotel Golden Line, Golden Sands, Bulgaria i perioden 08.08.2018 - 15.08.2018. Totalpris kr. 14.660.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- All inclusive
- Hotell

Klager påpeker følgende:

- Hotellet med all inclusive og selvforsyning, burde hatt håndsprit/desinfeksjonsmiddel til de som går inn for å spise.
- Bordene, bordbrikkene og bestikket var dårlig rengjort i restauranten og det ble brukt feiebrett på bordene.
- Maten som ble servert til lunsj hadde stått ute siden frokost.
- Softismaskinen var en potensiell bakteriebombe ved at barn som forsynte seg sølte, det lå dammer av isrester på maskinen og håndtaket kunne være skittent
- Kun lunkent som drikkevann.
- Personale med veldig dårlig engelskkunnskaper. De var ikke kjent og kunne ikke informere om apotek, badeland ol.
- De ansatte så at russiske eller rumenske gjester tok på maten, forsynte seg, smakte på maten og la den tilbake. Klager mener de ansatte burde veiledet gjestene.
- Sørge for at flere gjester kan få mulighet til å ligge på solsenger, kanskje se til at de sengene som står en halv dag med håndkle på kan benyttes av andre

- Da badevakten fjernet håndklær, kom de nesten i slåsskamp med sinte russere. Det var ikke noe hyggelig at barn på ferie opplevde dette. Klager hadde stått opp tidlig, men gikk inn igjen da det ble ampert ved bassenget.
- Klager valgte å ligge på gresset og sole seg, men her var det 3 - 4 rotter/mus som hoppet på solsengen hun lå på.
- Sandaler, 100 Leva og en parfyme ble stjålet fra klagers rom. Pengene lå ikke i safen.

Fredag ble klagers sønn syk med oppkast og diaré. Klager ble nektet å ta med litt mat til sønnen som ikke kunne bli med inn i spisesalen. Klager måtte kjøpe mat på supermarkedet og de sluttet å spise på hotellet.

Renholdspersonalet var kun innom rommet for å re opp senger og fylle toalettpapir. Det ble ikke tilfredsstillende rengjort.

I resepsjon trakk de bare på skuldrene da klager etterlyste ting fra rommet.

Flyreisen:

Mannen ved siden av klager var uheldig og sølte en full kopp glovarm kaffe over seg. Kaffen havnet også på klagers klær og hud. Klager fikk ingen hjelp av besetningen om bord som ryddet bort maten hennes da hun gikk på toalettet for å fjerne kaffen hun hadde fått på klærne. Klager mener besetningen burde vært mer oppmerksomme og sett at hun også fikk problemer.

Klagers sønn ble syk, fikk feber, oppkast, diaré.

Klagers ferie i Bulgaria svarte ikke til forventningene og klager krever en høyere kompensasjon enn det Ving har tilbudt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke sagt fra til Vings representanter på reisemålet om misnøye med renholdet, servicen og maten i hotellets restaurant. Ving har i ettertid tatt ut rapporter på hvor mange klager de har hatt i løpet av sesongen. Rapporten viser at de har hatt totalt fem klager på det Ving kaller Meal Quality (matkvalitet), to klager på Meal Service (går på matservering og behandling i restauranten), en klage på Sanitary problems (denne dekker sanitære forhold på hotellet, samt også mugg/fukt og lukt på rommene). Ving kan ikke se at dette antallet reklamasjoner tilsier at dette forholdet er et gjentakende problem på hotellet.

Klager skriver i sin reklamasjon til nemnda at personalet på hotellet hadde dårlige engelskkunnskaper, fjernet kun håndklær fra «reserverte» solsenger noen dager. Klager skriver også om oppførselen til andre gjester og nasjonaliteter ved hotellet. Ving vet at personalet i resepsjonen kan snakke engelsk, om ikke flytende. Det kan skje at noen av

personalet ikke er like flinke på alle språk, men om man ikke kan gjøre seg forstått, finnes det annet personale å henvise til. Ving kan ikke stå til ansvar for andres oppførsel under ferien.

Klager har ikke gjort Vings stedlige representanter oppmerksomme på at hun så mus eller rotter ute ved bassenget. Ving kunne ha gjort tiltak med å få hotellet til å sette ut feller eller lignende. Ving har heller ikke blitt gjort oppmerksomme på dette av tidligere gjester.

Ving viser til sine nettsider under viktig å vite, hvor de anbefaler at alle verdisaker legges i safen på rommet. Om ting blir stjålet er dette en forsikringssak.

Klager har ikke gitt beskjed om mangelfull rengjøring av rommet. Totalt har Ving hatt fire klager på rengjøring i løpet av sesongen 2018. Ving kjenner til at rengjøring ikke alltid er som hjemme og informerer også om dette under viktig å vite om hotellet på sine nettsider.

Sykdom i ferien er en forsikringssak.

Uhell på flyet kan skje og Ving skulle ønske at klager hadde gitt beskjed til besetningen på flyet om maten hennes ble tilsølt av kaffe.

Vings personale finnes på reisemålet for å bistå om det skulle oppstå problemer på reisen. Klager har ikke tatt opp noen av problemene med personalet på stedet. Ving har derfor ikke hatt muligheten til å bistå med hjelp.

Ving har tilbudt klager en goodwill, som inkluderer flymaten som klager ikke fikk spist, på kr. 1.000 eller et gavekort på kr. 1.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Klageren har etter hjemkomst tatt opp en rekke forhold ved ferieoppholdet, blant annet en episode på flyet, tyveri fra rommet, sønnens mageonde, dårlig renhold både i leilighet og i fellesarealer, dårlig oppførsel fra andre gjester og manglende språkkunnskaper hos personalet.

Episoden på flyet hvor det ble sølt kaffe over klagerens klær og mat burde etter nemndas syn ha vært tatt opp med flybesetningen, som muligens ville ha hatt et ekstra måltid ombord som klageren kunne ha fått i stedet for det som det kom kaffe i.

Når det gjelder sikker oppbevaring av verdisaker, er dette klagerens eget ansvar. Kontanter og smykker skal oppbevares nedlåst eller i en safe. Sykdom er en forsikringssak, og medisiner som er utskrevet av behandlende lege er dekningsmessig under de fleste reiseforsikringer. Problemgjesters oppførsel i spisesalen og ved bassenget er ikke noe arrangøren kan holdes ansvarlig for.

Forøvrig er klagen ikke fremsatt på en måte som ga arrangøren noen mulighet til å rette opp manglene mens klageren befant seg på reisemålet. Når det forholder seg slik når man som hovedregel ikke frem med en klage i ettertid. Det vises til pakkereiseloven §§ 26 og 27.

Arrangøren har som en goodwill tilbudt et gavekort på kr. 1.500 eller kr. 1.000 kontant som erstatning for flymat etc. Nemnda finner etter omstendighetene at dette er tilfredsstillende.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag/erstatning i dette tilfellet.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
Hana Temsamani (Forbrukerrådet)