

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil markedsføring av hotellet, dårlig standard og rengjøring.

Dato

15.12.2022

Saksnummer

2022-01530

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for fire voksne og to barn i to leiligheter med balkong og bassengutsikt inkl. frokost på Hipotels Cala Bona Club (ex. Sunwing Cala Bona), Mallorca i perioden 22.06.2022 - 03.07. 2022. Totalpris 57 180 kroner. Prisen inkluderer transport til og fra flyplassen i form av privatbil, flyskatt og kortgebyr. Transportkostnaden til og fra flyplassen for hele reisefølget utgjør totalt 3 192 kroner. Pris for selve reisen og oppholdet utgjør 26 994 per leilighet, totalt 53 988 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

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

Forklaring

Klager skriver at de endte opp på et annet og eldre hotellområde enn angitt på Vings hjemmesider. Hotellet skulle være renovert i 2017. Klager anfører at de ble innkvartert i et hotell som ikke var renovert siden det ble bygget i 1989.

Klager skriver at saken dreier seg om at Ving driver med dårlig markedsføring og har levert noe annet enn det de solgte til klager Ving skriver i punkt 5 i sitt tilsvarende svar til nemnda at klager tok kontakt med Ving fordi de fant mugg på rommet. Klager skriver at de tok kontakt med Ving fordi de ble sendt på et helt ukjent hotellområde som ikke var i samsvar med bilder og beskrivelse, samt at det ble avdekket en del mugg i vegg, tak og hjørner og at rommene var svært gamle, slitte og kunne umulig være pusset opp i 2017.

Klager anfører at det i bilder og tekst på Vings nettsider ikke står noe om at man kan bli innkvartert på et helt annet hotellområde enn avbildet og beskrevet. Hotellområdet klager bodde på har bare navnet til felles med det bilder og tekst beskriver. Bildene og teksten viser og beskriver kun et hotell oppusset i 2017, der de aller fleste bildene kun omfatter denne delen. Klager ble plassert på et eldre og mer slitt hotell der rommene ikke ble oppusset i 2017. Resepsjonen fortalte klager at hotellet var fra 1989. Klager hadde forventet å få rom som var oppusset i 2017 i hotellet som er avbildet på Vings nettsider, fremfor gamle og slitte bygninger på nabotomta, selv om hotellet der også heter det samme. Klager mener dette er to helt forskjellige hoteller med forskjellig standard som Ving selger som ett hotell.

Klager har anført at halve reisefølget ikke har fått bodd på hotellet Ving har markedsført med de fasiliteter og den standarder som oppgitt, de har måttet gå langt for å benytte seg av disse fasiliteter samt at de i nesten hele ferien har måttet bo separert fra den andre halvparten, så krever de hele sin andel refundert med 28 591 kroner.

Den andre halvparten av reisefølget har bodd ni dager på hotellet som markedsført av Ving med de fasiliteter og standarder som beskrevet, men vil ha kompensasjon for to netter med muggsopp på et annet hotellområde enn markedsført, med lavere standard, samt færre lokale fasiliteter enn oppgitt på nettet. Summen tilsvarende to dagers opphold er 5 198 kroner. Dette kompenserer også usikkerheten, dårlig nattesøvn, rolle som mellommann mellom Ving og hotellet, samt det generelle ubehaget som har påvirket hele ferien negativt.

Totalt ønskes derfor 33 789 kroner tilbakebetalt.

Ving har refundert klagers krav om å få dekket taxi fra hotellet til flyplassen på 2 024 kroner da de ikke ble hentet som avtalt.

Klagers krav: Refusjon av totalt 33 789 kroner som følge av at klager har bodd på et annet hotellområde enn angitt på Vings hjemmesider, hotellet var ikke renovert i 2017 som påstått og de hadde mugg og maur på rommet.

Klager godtar ikke Vings forslag til forlik.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at det på Vings hjemmeside som er en del av avtalen ved kjøp av reiser hos Ving, samt i informasjonen om hotellet, fremgår at hotellet består av tre bygninger. Rom i bestemt bygning kan ikke garanteres, men tildeles ved ankomst. Ved 6 års bruk av et stort hotell, må bruksslitasje medregnes. Ving har presisert at ved kjøp av 2 separate leiligheter er det ingen garanti at man får bo ved siden av hverandre, eller i samme bygning. Dette avhenger av kapasitet på hotellet.

Ving har anført at klager ikke var fornøyd med følgende forhold:

- 1) Hotellinformasjonen på Ving.no
- 2) Fikk ikke leilighet i hovedbygningen
- 3) Bilder av hotellet på Ving.no
- 4) Leilighetene var ikke renoverte
- 5) Mugg i den ene leiligheten
- 6) Fikk ikke bo i samme bygning da det ene reisefølget måtte flytte på grunn av mugg, og som da fikk leilighet i hovedbygningen.
- 7) Avstander mellom bygningene på hotellet.
- 8) Fasilitetenes beliggenhet på området.
- 9) Transporten kom ikke som avtalt på hjemreisen.
- 10) Ving bruker ordet «resort» i tilsvaret, noe klager mener Ving ikke bruker i sin markedsføring av hotellet på Ving.no.

Ving har anført at følgende fremgår om hotellet på Vings hjemmeside som er en del av avtalen mellom Ving og klager.

1) Hipotets Cala Bona Club har havet som nabo og består av tre forskjellige bygninger i frodige og rolige omgivelser. Rom i bestemt bygning kan ikke garanteres, men tildeles ved ankomst. Hotellet var tidligere et Sunwing Family Resort og het da Sunwing Cala Bona Beach.

2) På Ving.no skriver Ving at rom i bestemt bygning ikke kan garanteres, men tildeles ved ankomst. Dette informeres om på tre ulike steder under hotellbeskrivelsen.

3) Under Viktig å vite på Ving.no skriver Ving at bilder er type eksempler.

4) Slik det står skrevet på Ving.no, så er siste renovering foretatt i 2017, og bruksslitasje må påregnes. Ving tilbyr kompensasjon for forholdene klager beskriver.

Saken har gått parallelt i nemnda og hos Ving. Ving legger til grunn at klager ikke har vært fornøyd med deres tilbud til løsning, og de har foretatt en ny gjennomgang av saken.

Ving har valgt å trekke ut kostnaden for transporten på reisemålet. Totalpris for reise og opphold for hele reisefølget er 53 988 kroner hvor en dagsandel utgjør 5 399 kroner. En dagsandel pr. leilighet utgjør 2 699 kroner.

Ving anfører at kun en av to leiligheter i utgangspunktet har hatt en mangel. Ving har likevel valgt å tilby en prisreduksjon også for den andre leiligheten.

Ving har valgt å kompensere med 2 dagsandeler for den leiligheten som hadde mugg, pluss 500 kroner for ulempen ved at de måtte flytte. Ving vil også kompensere 20 % for 2 dager før flytting. Avrundet til totalt 7 600 kroner.

Ving opprettholder tilbudet for den andre leiligheten på 20 % i 10 dager, men de legger dagsandeler til grunn. Avrundet til 5 400 kroner. Totalt utgjør Vings tilbud for hele reisefølget 13 000 kroner. Ving gjør oppmerksom på at 3 000 kroner som ble utbetalt på reisemålet går til fradrag.

5) Klager kontaktet Ving på reisemålet, da de oppdaget mugg i ene leiligheten. Ving tok direkte kontakt med hotellet. Dette var en reise i høysesong, og hotellet var fullt. Det ene reisefølget fikk flytte til hoveddelen etter 2 dager, noe de var veldig fornøyd med. Klager har ikke kommunisert dårlig rengjøring og mugg i ny leilighet til våre representanter på reisemålet. Klager har mottatt 3 000 kroner på reisemålet for 2 dager for påstått mugg i den ene leiligheten. Dette gjaldt 2 voksne og 2 barn.

6) Ving informerer om at det ikke er noen garanti at man får leilighet ved siden av hverandre eller i samme bygning. På Ving.no skriver Ving at mindre attraktiv beliggenhet ikke berettiger til prisavslag, og ønskemål kan ikke garanteres.

7) På Ving.no fremkommer det i informasjonen om hotellet at anlegget består av totalt 348 rom/leiligheter fordelt på tre bygninger. Det vil si at man må anta at det tar mellom 3 – 8 minutter å bevege seg rundt på området.

8) Det er vanlig at de fleste fasiliteter er i/ved hovedbygningen på et feriested. Mimosa bygningen har både en restaurant og et basseng på 180m².

9) Reisemålet har ingen logg på at klager har ringt inn til transportør, og sagt at transfer ikke dukket opp, men klager har ringt inn til Ving i Norge hjemreisedagen, og Ving har valgt å kompensere 2 024 kroner for 2 taxier fra Cala Bona til flyplassen. Ving vil presisere at det er klagers ansvar å gi beskjed på reisemålet ved mangler. På klagers billett gis det informasjon om hvordan han skal forholde seg til transportleverandør.

10) Ving har benyttet begrepet «resort» i sitt tilsvarende da hotellet er et feriested med mange fasiliteter, aktiviteter og underholdning. Hipotels Cala Bona (ex. Sunwing Cala Bona resort) har store bassengområder, barnebassenger, tennisbane, biljard, bordtennis, barneklubb, minimarked, all inclusive tilbud samt underholdning for både voksne og barn. På Ving.no skriver vi følgende: Hotellet var tidligere et Sunwing Family Resort og het da Sunwing Cala Bona Beach.

Ving har tilbudt klager totalt 13 000 kroner for hele reisefølget. Ving gjør oppmerksom på 3 000 kroner som ble utbetalt på reisemålet går til fradrag. Ving har videre refundert 2 024 kroner for 2 taxier fra Cala Bona til flyplassen.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for fire voksne og to barn i to leiligheter med balkong og bassengutsikt inkl. frokost på Hipotels Cala Bona Club (ex. Sunwing Cala Bona), Mallorca i perioden 22.06.2022 - 03.07. 2022. Totalpris 57 180 kroner. Prisen inkluderer transport til og fra flyplassen i form av privatbil, flyskatt og kortgebyr.

Transportkostnaden til og fra flyplassen for hele reisefølget utgjør totalt 3 192 kroner. Pris for selve reisen og oppholdet utgjør 26 994 per leilighet, totalt 53 988 kroner. Klagers krav er refusjon av 33 789 kroner.

Klager har i det vesentligste anført at Ving har misledet kunden ved å fremstille hele hotellet og dets fasiliteter bedre enn slik realiteten var. Det vises blant annet til at kun deler av hotellet varrenovert i 2017, mens der klager bodde var fra opprinnelig byggeår 1989 og preget av dette.

Nemnda mener at forholdet utgjør et avvik fra avtalen. Det skal fastsettes et prisavslag og nemnda anbefaler at allerede tilbudt prisavslag på 13 000 kroner synes rimelig, hvorav 3 000 kroner allerede er utbetalt for mugg på reisemålet. Refusjon for taxiutgiftene på 2 024 kroner ved hjemreisen kommer i tillegg til prisavslaget og skal ikke gå til fradrag. Nemnda anbefaler derfor at klager tilkjennes 10 000 kroner i prisavslag som Ving allerede har tilbudt klager. Pakkereisenemnda anbefaler at Ving utbetaler 10 000 kroner til klager.

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)