

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om kompensasjon.

### Dato

30.08.2023

### Saksnummer

2023-01460

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et trippelrom med all inclusive på Hotel Meliá Tortuga Beach, Sal, Kapp Verde i perioden 08.02.2023 - 15.02.2023. Totalpris 29 760 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell

Klager skriver at sengetøyet ikke ble skiftet i løpet av en ukes ferie. De manglet såpe, håndkle, toalett papir og drikkevann og måtte hver gang si ifra til resepsjonen for å få dette. Aircondition manglet fjernstyring. Det var ofte tomt for varmt vann og klager måtte dusje i kaldt vann. Rommet ble ikke rengjort og det var edderkopper og mygg. De fikk over 100 myggstikk, noe som gjorde at klagers mor måtte feire 60-årsdagen med mange sår fra myggstikkene både på kroppen og i ansiktet. Videre var det var umulig å sove fordi de ikke kunne åpne vinduet som manglet myggnetting.

Hotellpersonalet ville ikke påta seg ansvaret for at klagers tannregulering plutselig ble borte fra baderommet. Dette ødela Valentines dagen for klager som brukte 2 feriedager som gikk med til å snakke med daglig leder på hotellet, personalet i resepsjonen, Ving både per telefon og på hotellet og kontakt med klagers tannlege for å bestille ny tannregulering osv.

Solsengene var harde og uten vindbeskyttelse. Det var derfor umulig å ligge på stranda. Det kostet ekstra dersom de skulle ligge på myke solsenger.

Når det gjelder all inclusive, ble det servert samme mat på restauranten hver dag. Klager var heller ikke tilfreds med renholdet eller servicen i restauranten. Personalet snakket nesten ikke engelsk.

Klagers krav: Kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

I reiseinformasjonen på Ving.no som man ved bestilling av reiser har huket av for å ha lest og forstått, skriver Ving at insekter som f.eks. mygg, maur og kakerlakker kan forekomme på reisemålene uavhengig av hotellstandard. Nettopp fordi slike småkryp er mer vanlig i varmere strøk, forklarer Ving dette i reiseinformasjonen. Man bør i rimelig utstrekning være forberedt på at man kan bli berørt av dette, uten at det gir grunnlag for prisavslag eller erstatning. Insekter bekjempes vanligvis med spraying og gjentatt spraying kan være nødvendig. Myggspray fås kjøpt i de fleste butikker.

Sykdom i ferien er en forsikringssak, og Ving har anbefalt klager å ta kontakt med sitt eget forsikringsselskap for å avklare hvilke vilkår som gjelder ved plager/sykdom på grunn av insektbitt.

I reiseinformasjonen på Ving.no skriver Ving: "Renholdet kan være vesentlig enklere enn hjemme. 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 1 gang i løpet av et 2-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger pr. uke."

Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom sine gjester og stedlige representanter, og Ving skriver at klager gjentatte ganger var i kontakt med Vings personale vedrørende tannreguleringen som forsvant. Klager har også fått en bekreftelse fra Vings personale som kan benyttes til eget forsikringsselskap. De øvrige forholdene ved hotellet som klager ikke var tilfreds med, ble ikke tatt opp med Ving før sent kvelden før avreisen.

Kapp Verde er en afrikansk øygruppe som har et voksende fokus på turisme. Det kan være ulike årsaker til lange køer på flyplassene. Ving har erfart at det tar lengre tid på flyplasser, ved innsjekk, ved sikkerhetskontroll osv. etter pandemien. Noen reisemål har større utfordringer enn andre. Det er mange nyansatte på flyplasser som eller i reisebransjen, noe som kan forklares med lengre køer og ventetid.

Ving har tilbudt klager et gavekort på 2 000 kroner for å vise forståelse for hendelsen med tannreguleringen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et trippelrom med all inclusive på Hotel Meliá Tortuga Beach, Sal, Kapp Verde i perioden 08.02.2023 - 15.02.2023. Totalpris 29 760 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til / fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell

Klagen gjelder insekter og manglende renhold på hotellrommet og restauranten, samt all inclusive tilbud m.m. Nemnda kan ikke se at noen av forholdene leder til at det foreligger et avvik mellom hva som er avtalt mellom partene. Ving har informert både om insekter og hva slags rengjøring kunden kan forvente. Uheldigvis forsvant tannreguleringen til klager som Ving har kompensert ved å tilby gavekort på 2 000 kroner. For nemnda fremstår det som sannsynlig at rengjøringspersonalet ved en glipp kastet denne. Nemnda anbefaler at gavekortet gjøres om til en utbetaling til klager slik at klager får utbetalt 2 000 kroner av Ving. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)  
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)  
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)  
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)  
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)