

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på 50 % på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

28.08.2015

Saksnummer

248/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på 50 % på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hans familie, to voksne og fire barn, hadde bestilt en 14-dagers reise til White Lagoon Resort. Hotellet skulle være et nyrenovert hotell med all inclusive.

Det lå på stranden i et rolig område. De hadde bestilt en 3-roms leilighet over to plan og all inclusive for to uker. Forhåpningene var store. De ankom hotellet ca. kl. 14.30. Det var svært mye byggeaktivitet i og rundt hotellet. Ved innsjekk fikk de beskjed om at leiligheten ikke var ferdig «rengjort» ennå, så de måtte vente litt.

Etter å ha plassert bagasjen midlertidig ville de prøve bassenget, men dette var ikke «åpnet» ennå da de måtte fylle det med vann og rengjøre det. Kl. 20.00 på kvelden, og etter fem timer med venting og unnvikende personell på hotellet, var leiligheten ennå ikke «klar». De ringte da Ving og fikk så tilbud om å flytte til hotell Flamingo i Albena, noe klager takket ja til da de måtte ha en plass å sove med sine fire barn. Klager finner det lite sannsynlig at Ving ikke har hatt kjennskap til at hotellet ikke var ferdigstilt.

Flamingo var et hotell som var under den standarden de hadde bestilt, men Ving hadde ingen andre alternativ, så de måtte bare gjøre det beste ut av det.

Hotell Flamingo er ikke et all inclusive hotell og de møtte da på en god del diskusjoner og forklaringer i forhold til hva de kunne spise og drikke på hotellet.

Det endte opp med at de måtte bruke svært mye ekstra penger på drikke, is og mat i supermarkedet da hotellet ikke kunne tilby det de hadde betalt for i all inclusive.

De opplevde også en del negativt rundt uværet på stedet i denne perioden.

Taket i resepsjonen falt ned og barna ble da svært redde. Det var mye vann på gulvene inne som ikke ble tørket opp og både de, andre gjester og personell falt på grunn av dette.

Hotellet ryddet heller ikke opp utenfor etter at det var samlet seg mye skittent vann. Det ene bassenget var helt brunt av slam og dette ble bare delvis tømt og fylt opp på nytt.

Manglende opprydding og dårlig hygiene førte også til at de og mange andre gjester ble syke med mage/tarm/feber problemer. Andres barn kastet opp rundt bassenget og dette ble ikke fjernet av personalet.

Rommet de hadde ble ikke skikkelig rengjort og de hadde store problemer med maur. Toalettet var også lekk og det dannet seg dam rundt toalettet. Dette ble ikke ordnet. Det var også svært mye støy fra omgivelsene på hotellet. Klager tilbakeviser Vings påstand om at de ikke tok dette opp med dem. De registrerte sine klager i en «bok» i resepsjonen, slik det i Vings informasjonshefte står beskrevet at man skal gjøre.

Det var en god del åpenlyst prostitusjon på hotellet. Da klager tok dette opp med hotellet, sa de at slik var det bare. Dette skulle være et familiehotell og de prostituerte brukte fellestolettene og satt i resepsjonen og baren.

Aktivitetstilbudet til barna var svært dårlig og for de eldste barna var det ikke noe tilbud i det hele tatt. Klager har i sine brev til Ving informert om et dødsfall som inntraff på restauranten på hotell Flamingo. Klager var svært delaktig i redningsarbeidet og har nevnt sine bekymringer til Ving angående deres manglende oppfølging av klager og hans familie i ettertid av situasjonen og bekymringer rundt medisinsk sikkerhet i forhold til de ferierende i dette området.

Klager krever et prisavslag for manglene og en kompensasjon for de ulempene de har vært utsatt for tilsvarende 50 % av reisens pris.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving fikk i denne perioden samtaler fra gjester som ikke var fornøyde med hotell White Lagoon Beach. Det skal sies at det også var gjester som bodde på hotellet som var fornøyde under denne perioden.

Da klager sa i fra til Vings guider at de ikke ønsket å bo på hotell White Lagoon Beach, fikk de samme dag flytte til hotell Flamingo som ligger 10-15 med bil fra byen Balchik hvor White Lagoon Beach ligger. Dagen etter ankomst snakket Vings guider med klager som takket og var fornøyd med hotellbyttet.

Klager kontaktet ikke Ving på reisemålet med sine ytterligere klager på ferien etter dette. Det vises til reisevilkårenes pkt. 8.2. I forbindelse med at klager og hans familie ble flyttet til hotell Flamingo ble det sendt en sms om at de skulle kontakte Ving i Norge vedrørende kompensasjon.

I samme sms opplyses det også om de må kontakte Ving i Bulgaria dersom de har spørsmål og telefonnummer er oppgitt. Ving viser videre til sms som ble sendt ved ankomst der gjestene ønskes velkommen og det informeres om telefonnumre til Ving i Bulgaria.

Klager hadde bestilt en 3-roms leilighet med to ordinære senger i to etasjer med havutsikt. På hotell Flamingo fikk de en 3-roms leilighet med 4 ordinære senger.

Ving har ikke den romtypen som klager fikk på Flamingo for salg, og det har derfor ikke vært mulighet for klager å sammenligne prisene mellom de to hotellene.

Hotell Flamingo er klassifisert av Ving med 4 vinger, det samme som White Lagoon Beach, og tilbyr omtrent det samme av aktiviteter og fasiliteter for familier.

I Vings kundeundersøkelse fra sommeren 2014, fikk hotell Flamingo 4,20 på en skala fra 1-5, der 5 er høyeste mulige score.

Den 19.06 regnet det kraftig både i Albena og Golden Sands. Ving i Albena informerte om at været begynte å stabilisere seg den 20.06. Den 22.06 fikk Ving rapport om at solen skinte og at gjester solte seg på hotell Flamingo.

Hotellet arbeidet da med ett lite basseng av hotellets 5 bassenger som fortsatt var skittent av regnet. Det finnes ingenting som relaterer klagers sykdom direkte til det uværet som var i juni. Alle prøver, som myndighetene uanmeldt tar ved hotellet gjennom hele sesongen, var normale og viser ingen avvik i denne perioden. Vannkvaliteten i bassengene og i havet ble også testet og viste ingen avvik.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på kr 12.000 og finner ikke grunnlag for ytterligere kompensasjon.

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.

Nemnda finner det merkelig at arrangøren skriver følgende:

« Da klager sa i fra til Vings guider at de ikke ønsket å bo på hotell White Lagoon Beach, fikk de samme dag flytte til hotell Flamingo som ligger 10-15 minutter med bil fra byen Balchik hvor White Lagoon Beach ligger. Dagen etter ankomst snakket Vings guider med klager som takket og var fornøyd med hotellbyttet.»

Så vidt nemnda kan se har Ving ikke bestridt at det hotellet som inngikk i turen de hadde solgt til klageren ikke var ferdig til utleie da klageren ankom, og at det heller ikke ble ferdig. I følge klageren var det to busslaster med gjester som måtte fordeles på andre hoteller i området. Det er da ikke å forvente annet enn at gjestene godtar et hotellbytte, da konsekvensene av ikke å gjøre det, eventuelt er å måtte tilbringe natten/nettene i en stol i resepsjonen.

Klageren har ikke fått det han betalte for, i og med at han og familien hadde bestilt et fjorten dagers opphold på et nyrenovert hotell, og måtte ta til takke med et eldre alternativ med andre romløsninger og annen beliggenhet. De hadde også betalt for all-inclusive, noe det hotellet de ble flyttet til ikke solgte. Familien ble dermed påført utgifter til mat som de ikke ville ha hatt hvis Ving hadde levert det produktet de tok seg betalt for. Familien ferierte med barn. Det er da under enhver kritikk at de ble plassert på et hotell hvor det opererte prostituerte fra hotellresepsjonen.

I motsetning til arrangøren, tviler ikke nemnda på at klageren har ført sine klagemål inn i et bok fra Ving som lå i resepsjonen. Hvis klageren skulle ha misforstått regelverket rundt

klageordningen, er det slik nemnda ser det, så mange uregelmessigheter ved dette oppholdet, at lekkasje fra toalettet og maur på rommet spiller liten rolle ved vurderingen av prisavslaget størrelse. Fra andre saker fra samme reisemål er nemnda videre kjent med at det var så mye å gjøre for guidene i forbindelse med flytting av gjester, uvær og delvis skadede hoteller samt sykdomsutbrudd blant mange av gjestene, at guidene i flere tilfelle ikke var å få tak i.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at klageren ikke har fått det han har betalt for. Han har etter nemndas syn krav på et prisavslag, og nemnda anbefaler at dette passende kan settes til 50 % av reisens pris, avrundet til kr 21.000.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr 21.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Svein Erik Søgård; Detur Norway AS, Lise S. Bø, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.