

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og dekning av ruteflybilletter ved tidligere hjemreise.

Dato

19.06.2023

Saksnummer

2023-01289

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom i bungalow på hotell Oasis Belorizonte, Santa Maria, Sal, Kapp Verde i perioden 02.11.2022 - 23.11.2022. Totalpris 44 779 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell
- Internett

Klager skriver at reisen til Kapp Verde var en skuffelse, noe som resulterte i at de reiste hjem tidligere enn planlagt. Klager reiste hjem på egen hånd 11.11.2022 istedenfor med den forhåndsbestilte flyreisen med Ving 23.11.2022.

Klager har anført at Hotel Oasis Belorizonte med All Inclusive ble en enorm skuffelse. På grunn av klagers migrene-diagnose leste de alt de kunne komme over på forhånd av anmeldelser av hotellet hos Ving, Google og TripAdvisor, de snakket med Ving på telefonen og via Messenger for å være sikre på at de valgte riktig hotell, og de kunne ikke forestilt seg at oppholdet skulle bli som det ble.

Frokosten var det mest spartanske de har vært borti, både i forhold til variasjon og kvalitet. Lunsjene og middagene var det samme. Klager skriver at dersom de ikke var der med en gang varmmaten ble satt ut, var den kald. Spesialrestaurantene, som tasting-restauranten og den italienske restauranten var bra, men bord måtte bestilles dagen før, og kun en gang per uke. I barene var det alltid lang kø. De første dagene hadde de ikke

en gang sukkerfri drikke, noe som medførte at klager slet med sin diabetes. Dette bedret seg etter påtrykk fra Ving.

På grunn av varmen, migrene, kombinert med klagers diabetes situasjon og mye støy, medførte dette at klager måtte besøke den lokale klinikken der de konstaterte høyt blodtrykk, migrene og dehydrering, som igjen gjorde at klager fikk tilført 2 liter intravenøs væske, tilsatt salter og næring. Over alt var det mye og høy lyd pga. animasjoner/ arrangementer inneholdende veldig høy musikk, med mye bass og mennesker med for mye alkohol i blodet. Resultatet var at reisefølget verken kunne oppholde seg ved stranden eller bassengområdene hvor det foregikk arrangementer fra kl. 10:00 hver morgen til langt på kveld.

Klager ønsket derfor å endre returen og reise hjem tidligere, da dette ble uholdbart. Klager skriver at de fikk lite eller ingen hjelp fra Ving da representantene kun var tilgjengelige via mail, ikke via telefon eller til faste tider på hotellet. WIFI på hotellet var ubrukelig og de måtte benytte mobildata om natten for å bestille flybilletter.

Da klager ønsket å endre hjemreisetidspunktet, fikk de beskjed fra Ving om at de ikke kunne endre hjemreise selv om det var plass på flyet. Årsaken til dette var at myndighetene ikke tillot salg av retur seter. Men klager ønsket kun å bytte til en tidligere avgang, ikke kjøpe nye retur seter. Klager gjør oppmerksom på at de hadde bestilt avbestilling- og endringsbeskyttelse.

Klager kontaktet også forsikringsselskapet der de hadde tegnet reiseforsikring. De henviste klager til klinikken han hadde vært på, men så lenge det ikke var medisinsk kritisk, fikk klager ikke dekket eller arrangert hjemreisen via forsikringsselskapet. Klager bestilte hjemreise selv, og reiste hjem på egen hånd.

Etter å ha mottatt tilsvaret fra Ving skriver klager at det ikke stemmer at han ikke gikk tom for medisiner under oppholdet. Klager undersøkte nøye på forhånd før de bestilte, og dette hotellet var tilsynelatende det hotellet med minst underholdning/ arrangementer. Derfor vurderte de aldri å spørre om å få bytte hotell, noe de heller ikke ble tilbudt av Ving.

Klagers krav:

- Dekning av flybillettene på 11 572 kroner
- Nettene på hotellet de ikke benyttet seg av.
- Tilvalgene på returflyet med Ving som var forhåndsbestilt
- 20 euro for taxi fra hotellet til flyplassen på Sal

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Kapp Verde er en afrikansk øygruppe som har et voksende fokus på turisme. Som gjest har man selv et ansvar for å gjøre seg kjent med nasjonal lovgivning, regler og fakta i landet man besøker. Kapp Verde har begrensede naturressurser. Mangel på jord og ferskvann gjør at under 10 % av landarealet er egnet for jordbruk. Kapp Verde er derfor avhengig av å importere matvarer. Under fakta om Kapp Verde på Ving.no skriver Ving: "Strømbrudd forekommer med jevne mellomrom, og vannet stenges av og til av. Det hender også at noen matvarer av og til er utsolgt, og at det kan ta litt tid før de er tilgjengelige igjen."

Slik Ving oppfatter klagers henvendelse reagere de på:

- All inclusive tilbudet – spartansk, lite variasjon, lange køer ved barene.
- Ikke sukker fri drikke de første dagene - slet med diabetes. Bedret seg etter påtrykk fra Ving.
- Høy musikk, høy lyd pga. animasjoner/arrangementer.
- Dårlig internett på hotellet.
- Fikk lite eller ingen hjelp av Ving da de ønsket å reise hjem tidligere.

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine hjemmesider er en del av avtalen.

Ving har under hotellbeskrivelsen skrevet at hotell Oasis Belorizonte har 431 rom/leiligheter, 5 barer, 4 restauranter, 3 bassenger og 3 barnebassenger. Hotellet er klassifisert som 3 bølger. Kategori 3: Mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud. Under trening og aktiviteter skriver Ving: Hotellets egne verter organiserer aktiviteter på dagtid og underholdning noen kvelder i uka. Informasjonen gitt på Ving.no forteller om et stort hotell med mange barer, restauranter, mye aktiviteter og underholdning. Under mat og drikke i hotellinformasjonen skriver Ving at «Enkel All Inclusive er inkludert» på Hotel Oasis Belorizonte

Klager skriver: "De første dagene hadde de ikke en gang sukkerfri drikke, noe som medførte at jeg slet med diabetesen min. Dette bedret seg etter påtrykk fra Ving." Slik Ving forstår klager drakk han sukkerholdig drikke, noe som førte til at han gikk raskere tom for insulin. Hotellet hadde vann tilgjengelig, og det at hotellet i en periode ikke hadde sukkerfri drikke er ikke en mangel som berettiger kompensasjon.

Dersom man må reise hjem tidligere på grunn av sykdom, er det en forsikringssak, og forsikringsselskapet er ansvarlig for å bestille flybilletter. Som reisende er man selv ansvarlig for å ha med nødvendige medisiner på reisen. Disse skal medbringes i håndbagasjen.

Ving forstår at klager synes det er merkelig at de ikke kunne returnere tidligere med et av Vings charterfly hvis det var ledig. Imidlertid er en charterreise en tur/retur reise

hvor ankomst/avreise er samme ukedag/samme flyplass. Det er ikke tillatt å selge enveisbilletter på charterreiser utenfor EU. Dersom klager skulle reist med et tidligere fly, ville dette blitt en enveisbillett fra Kapp Verde.

Avbestilling- og endringsbeskyttelsen klager tegnet ved bestilling gjelder ved akutt sykdom før avreise og endring av reisen før avreise.

Ving har hatt tett dialog med klager i løpet av ferien. Klager har ikke bedt om hotellbytte, imidlertid ønsket de å reise hjem på grunn av varmen, diabetesen og grunnet forholdene han beskriver på hotellet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom i bungalow på hotell Oasis Belorizonte, Santa Maria, Sal, Kapp Verde i perioden 02.11.2022 - 23.11.2022. Totalpris 44 779 kroner.

Ving har under hotellbeskrivelsen skrevet at hotell Oasis Belorizonte har 431 rom/leiligheter, 5 barer, 4 restauranter, 3 bassenger og 3 barnebassenger. Hotellet er klassifisert som 3 bølger. Kategori 3: Mellomklasse, ofte med en del fasiliteter og servicetilbud. Under trening og aktiviteter skriver Ving: Hotellets egne verter organiserer aktiviteter på dagtid og underholdning noen kvelder i uka. Informasjonen gitt på Ving.no forteller om et stort hotell med mange barer, restauranter, mye aktiviteter og underholdning. Under mat og drikke i hotellinformasjonen skriver Ving at «Enkel All Inclusive er inkludert» på Hotel Oasis Belorizonte.

Det er opplyst at hotellet hadde vann tilgjengelig og manglende sukkerfri drikke utgjør ikke en mangel etter avtalen. Når det gjelder klagers reklamasjon på all inclusive, vises det til beskrivelsen av tilbudet som fremstår som enkelt. Etter nemndas syn har da klager fått det han har bestilt.

Dersom man må reise hjem tidligere på grunn av sykdom, er det en forsikringssak, og forsikringsselskapet er ansvarlig for å bestille flybilletter. Som reisende er man selv ansvarlig for å ha med nødvendige medisiner på reisen. Nemnda kan ikke se at det foreligger forhold ved denne pakkereisen som berettiger prisavslag eller refusjon av hans utgifter for selv å ha bestilt flybillett hjem. Dette er ikke kostnader Ving blir ansvarlig for, men som klager selv må bære. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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