

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon fordi hotellet ikke tillot at klager badet med badedrakt i henhold til sin tro.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01479

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom De Luxe med dobbeltseng og halvpensjon på Alp Pasa Hotel, Antalya, Tyrkia i perioden 23.07.2022 - 31.07.2022. Totalpris 18 068 kroner.

Klager og hennes datter på 17 år ble bortvist fra bassengområdet på hotellet, da datteren - som er muslim - badet med badedøy i henhold til sin tro. Etter dette ble rommet ikke rengjort, og hotellets ledelse gav klart uttrykk for at de ikke var velkomne på hotellet. Lokal Ving representant ble varslet uten at det ble oppnådd en tilfredsstillende løsning. Dette gjorde at klager byttet til Tuvana Hotel den 28.07.2022 for egen regning. Hendelsen og diskusjon med hotellets ledelse og kontakten med Ving gjorde at ferien ble ødelagt.

Klagers representant skriver at klager før avreise hadde kontakt med Ving og direkte med hotellet for å få avklart om datteren var velkommen på Alp Pasa Hotel, og at dette ble bekreftet både av Ving og hotellet.

Klager skriver følgende i en e-post til Ving 4 dager etter ankomst, den 27.07.2022 kl. 20:59: "Har allerede vært i kontakt med dere angående denne saken, hvor jeg kontaktet hotellet på forhånd for å sjekke om burkini/muslimsk badedøy var ok i bassenget, da min datter er muslim. Jeg vet at selv om Tyrkia er et muslimsk land er noen hoteller redde for å ikke tekkes vestlige turister, og godkjenner det derfor ikke. Jeg fikk bekreftet på telefonen at dette var helt i orden og ikke noe problem, det var nettopp derfor jeg valgte hotellet."

Klagers representant skriver at Vings lokale representant var svært lite hjelpsom og løsningsorientert. Vedkommende skyldte på Vings underleverandører og var ikke i stand

til å løse situasjonen. Klagers representant mener klager fikk ferien ødelagt på grunn av Vings manglende kjennskap til sin informasjonsplikt etter pakkereiseloven, bortvisning fra hotellet av Vings underleverandør og manglende oppfølging fra Ving i Tyrkia. Turen ble en påkjenning både fysisk og psykisk.

Klagers representant skriver følgende: Ved kontakt med Ving før reisen ble bestilt fikk klager beskjed om at hun selv måtte avklare om hennes datter fikk bade med heldekkende badedrakt på hotellet. Klagers representant har anført at dette er i strid med pakkereiselovens § 9 bokstav a nr. 8. Klager gjorde ingen privat avtale med hotellet. Hun forsøkte kun å innhente informasjon som Ving skulle ha innhentet. Klager byttet ikke hotell frivillig da de ble tvunget ut av hotellet/bortvist. Deres hotellrom ble blant annet ikke rengjort på flere dager, og de fikk klar beskjed av hoteleier at de var uønsket på hotellet. Klager skriver at Vings lokale representant ikke ga noen assistanse til tross for at klager informerte om situasjonen.

Klagers krav: Tilbakebetaling av reisens kostnad: 18 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving kan ikke se at klager kontaktet Ving før bestilling av reisen, i løpet av bestillingsøyeblikket, like etter bestilling av reisen eller før avreise for å undersøke om klagers datter kunne bade med burkini/heldekkende badedrakt på Alp Pasa Hotel, Antalya, Tyrkia.

Klager sjekket inn på hotellet 23. juli og kontaktet først Vings representant per telefon den 26. juli 2022. Klager reiste i høysesong og det var ikke mulig å oppdrive ledige hotell som passet klager straks etter at klager tok kontakt med Vings representant. Dersom Ving hadde funnet et passende hotell, måtte klager ha betalt et avbestillingsgebyr til hotellet og deretter prisdifferansen til det nye hotellet.

Klager klarte selv å ordne med flytting til et annet hotell, før Ving klarte å hjelpe til med ett passende hotell. Ving kjenner ikke til påstanden om at klager ble bortvist fra hotellet.

Ving har lagt ved en oversikt over alle telefonsamtaler klager har gjort til Ving og de kan ikke se at Ving har blitt kontaktet før avreise for å avklare om klagers datter fikk bade med burkini/heldekkende badedrakt på hotellet. Klager har derimot gjort en muntlig avtale direkte med hotellet per telefon.

Ving er av den oppfattelse av at det ikke fremkommer feil eller mangler som berettiger heving av reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkjer

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom De Luxe med dobbeltseng og halvpensjon på Alp Pasa Hotel, Antalya, Tyrkia i perioden 23.07.2022 - 31.07.2022. Totalpris 18 068 kroner.

Klager og hennes datter på 17 år ble bortvist fra bassengområdet på hotellet, da datteren - som er muslim - badet med badetøy i henhold til sin tro. Dette gjorde at klager byttet til Tuvana Hotel den 28.07.2022 for egen regning.

Klagers krav: Tilbakebetaling av reisens kostnad: 18 000 kroner.

Etter nemndas vurdering har klager bestilt et hotell med basseng som de ikke fikk benyttet. Forholdet utgjør en mangel ettersom klager ikke fikk benyttet hotellet slik som avtalt. Det skal tilkjennes et prisavslag som skjønnsmessig settes til 4 500 kroner. 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)