

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

20.09.2018

Saksnummer

2018-02035

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og to barn på 6 og 1 1/2 med innkvartering i en to-romsleilighet med terrasse mot gaten og all inclusive på Hotel Compostela Beach, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 27.06.2017 - 11.07.2017. Totalpris kr. 33.737.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- All inclusive
- Hotell

Forklaring

Manglende sikkerhet: Knuste ruter og ødelagt dørlås.

Kakerlakker løp uhindret inn og ut av leiligheten og klagers sønn på halvannet år fikk lungebetennelse. De var redde for barnas helsetilstand, men ble nektet å reise hjem. Klager fikk hjelp av skadedyrfirma i Norge. De kjøpte selv inn nødvendig utstyr til bekjempelse av skadedyr. Da klager ga beskjed om at de ønsket å reise hjem, klarte ikke Vings representanter å oppdrive ledige flyseter grunnet fullbookede fly. Klager fikk - på eget initiativ - legehjelp fra Norge og riktig medisinerings slik at de tilslutt kom hjem og fikk sønnen ivaretatt i et kjent helsesystem.

De fikk en leilighet som bla. hadde to knuste ruter og en ødelagt dørlås. Klager måtte hele tiden vokte over familiens bagasje og verdisaker. Klager mener Ving ikke kan fraskrive seg ansvaret da dette hotellet fremgikk av Vings utvalgte «Mer verdi» hoteller hvor følgende fremgikk av Vings informasjon:

"24-timersløfte

Vi vil at du skal føle deg trygg på at du får akkurat det du har bestilt. Ser du noe som ikke stemmer med vår beskrivelse ved ankomst til hotellet og melder fra til oss innen

et døgn, fikser vi det innen 24 timer eller tilbyr deg å flytte til annet hotell med samme klassifisering. Skulle vi mislykkes får du tilbake 25 % av grunnprisen for den aktuelle reisen i form av et gavekort som du kan bruke på et annet hotell med "Mer verdi"-symbol innen et år. Du kan også velge å avbryte ferien og reise hjem med neste tilgjengelige fly i vårt charterprogram, på vår regning. Da får du tilbake kostnaden for hele reisen.

Helse og sikkerhet

Vi besøker hotellet regelmessig for å forsikre oss om at de følger våre strenge helse- og sikkerhetskrav.

Kvalitetskontroll

På dette hotellet har vi et nært samarbeid med ledelsen og kontrollerer og følger opp at kvaliteten møter våre høye krav."

Flere i reisefølget ble syke under oppholdet. Ville fugler fløy fritt i restauranten, landet på mat og på tallerkenene slik at mat måtte kastes. Klagene førte til flere møter med ulike representanter fra Ving, uten at klagers problemer med leiligheten ble utbedret.

Klager har tidligere reist verden rundt med Ving, men har ikke tidligere opplevd verre tilstander, elendig service og ubrukelige representanter.

Klager krever full tilbakebetaling av reisens pris inkludert all inclusive.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte selv sin reise på internett den 16.06.2017 med avreise 27.06.2017.

Klager valgte hotell Compostela Beach på Tenerife etter beskrivelsen av hotellet slik den fremgår på ving.no: <https://www.ving.no/kanarioyene/playa-de-las-americas/compostelabeach?showMore=true>. Ving vil tydeliggjøre at utformingen av nettsiden er noe annerledes i dag enn for drøyt et år siden når reisen ble bestilt. Ving kan ikke gjenskepe det gamle oppsettet.

På tidspunktet for bestilling fremgikk tydelig informasjon i hotellbeskrivelsen vedrørende aircondition: "Aircondition (bærbar) mot betaling og begrenset antall." "Bærbar Aircondition kan leies, begrenset antall. Bestilles og betales ved ankomst til hotellet." Dette stod skrevet under «Øvrig informasjon» samt under «Rom og leiligheter».

Klager var i kontakt med Ving i Norge på chat før avreise den 25.06.2017, da han selv hadde oppdaget at det ikke fantes aircondition på rommet. Han bad om å få hjelp med å forhåndsbestille dette – noe Ving ikke kunne gjøre hjemmefra. Se kopi av chat, som klager også har fått tilsendt.

Compostela Beach er et såkalt «Mer Verdi-hotell», en merking Ving har satt på et antall utvalgte hotell hvor gjester kan ha ekstra fordeler. På disse utvalgte hotellene har Ving et 24-timersløfte. Se vedlegg om 24-timersløftet/vilkår. Ving har ikke behandlet klagen som et 24-timersløfte på grunn av:

1. Klager kontaktet ikke Ving innenfor 24 timer etter ankomst til hotellet. Første kontakt er notert den 28.06.2017 kl. 14:43 vedrørende spørsmål om en utflukt.

2. Klagen som ble meldt til Ving den 29.06 kl. 12:33 handlet om aircondition fra Mr.Cool som ikke virket. Aircondition er ikke noe Ving lover skal finnes på Compostela Beach.

3. Først 30.07 meldte klager fra om at rommet hadde mangler i form av - ødelagt vindu - mygg - Ikke fungerende TV - ødelagt lås på dør - ikke hoved-lås, men et ekstra lås oppe i ene hjørnet på døren. Samme dag ble tekniker sendt til rommet for å ordne vindu, tv og lås.

04.07 ble Ving gjort oppmerksom på at låsen fortsatt ikke var fikset.

08.07 fikk klager en myggmaskin levert til rommet.

I varmere strøk må man være forberedt på insekter, f.eks. maur og kakerlakker, som kan vise seg uavhengig av hotellstandard. Under Reiseinformasjon på ving.no informerer Ving om at slike småkryp kan forekomme - <http://www.ving.no/hotellet>.

Det tok ca. 24 timer før guidene fant en alternativ aircondition som fungerte bedre enn den som var levert av Mr. Cool <https://mrcools-hireshop.com/product/portable-air-conditioners/> (underleverandør til hotellet). På ettermiddagen 30.06 ble en ny aircondition levert til klager. Den nye AC:n kom fra guidenes kontor på Tenerife. Øvrige mangler, så som ødelagt vindu, lås og tv ble ikke fulgt opp godt nok. Ving innrømmer at saken skulle ha vært bedre håndtert på reisemålet og har tilbudt kompensasjon deretter.

Det er kun få hoteller på Tenerife som har aircondition på rommene, og Ving har færre hoteller tilgjengelig på sommeren. Det fantes ikke ledige alternativ med AC på rommet å flytte til.

Klager ønsket å få reise hjem tidligere. Om sommeren har Ving kun ett fly i uken til Oslo, og dette var fullbooket. Ettersom saken handlet om uro og risiko for sykdom hos et barn henviste guidene klager til reiseforsikringen, da det er forsikringsselskapet og deres alarmsentraler som skal yte hjelp ved sykdom, skaffe til veie sykehusbehandling og stå for eventuell organisering av hjemtransport.

Ving har tilbudt kr. 7.000 utbetalt til konto eller kr. 10. 000 i form av gavekort hos Ving. Kr. 10.000 tilsvarer hotellkostnaden på bestillingen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

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.

Klageren bestilte reisen ca. 10 dager for avreise. Han bestilte reisen på arrangørens nettsider, hvor det fremgikk at det ikke var aircondition på det valgte hotellet. Det var imidlertid mulig å bestille dette som en tilleggstjeneste. Dette kunne først gjøres ved ankomst til hotellet, da leverandøren av mobil aircondition var en ekstern kontakt. Av den vedlagte chatsamtalen med en operatør før avreise fremgår det tydelig at klageren var klar over situasjonen med friskluftanlegget før avreise.

Klagerens sønn er svært allergisk og har astma. Han blir jevnlig medisinert for dette, og i hans hjem er utstyrt med aircondition og 4xluftrenser. Det viste seg at det som kunne leveres til hotellet ikke var tilstrekkelig for en med hans allergi og astma.

Rommet var i tillegg utstyrt med en ødelagt lås og med en knust rute i verandadøren. I tillegg fikk familien myggstikk. Det var også kakerlakker på rommet.

Det er videre klaget over bråk fra andre gjester ved bassenget.

Slik nemnda tolker arrangørens 24-timers løfte, kommer dette ikke til anvendelse i saken. Manglende aircondition er ikke et forhold som kommer inn under 24-timers løftet fordi det gikk klart frem av nettsidene reisen ble bestilt fra at hotellet ikke hadde aircondition. Klage over øvrige feil ved rommet er fremsatt etter utløpet av 24-timers fristen. Dette fremgår av loggen fra reisemålet.

Problemer med insekter på sydlige reisemål er så vanlig at arrangøren har tatt forbehold i sine reisevilkår om at dette kan forekomme, selv på bedre hoteller. Når dette meldes til resepsjonen blir det vanligvis sprøytet på rommet. Nemnda ser helt klart at dette ikke er optimalt for en familie med allergi og astma, men det er i første rekke den som bestiller en reise som må vurdere om reisen og reisemålet passer for familien.

Etter nemndas syn er sykdom som oppstår på grunn av forhold på reisemålet eller forverring av eksisterende sykdom en sak mellom klageren og hans forsikringsselskap. Klageren må henvende seg til SOS-sentralen og få bistand der, eventuelt til tidligere hjemreise med rutefly. Reiser man med en eksisterende sykdomstilstand kan imidlertid spørsmålet om forsikringsdekning bli mer komplisert.

Bråk fra andre gjester er plagsomt, spesielt når man reiser med små barn. Problemgjester er imidlertid ikke et forhold som arrangøren kan lastes for.

Det som gjenstår som mangler er etter dette ødelagt lås og knust vindu, samt det forhold at det tok uforholdsmessig lang tid å få dette utbedret. Dette førte til uro og mye kontakt med de stedlige representantene. For dette har arrangøren tilbudt seg å refundere hotellkostnaden, som utgjør ca. 30% av reisens grunnpris. Nemnda finner at dette er tilfredsstillende og kan ikke anbefale at det blir gitt ytterligere prisavslag. Beløpet på kr. 10.000 bør imidlertid etter nemndas syn utbetales i kontanter og ikke i form av et gavekort.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag ut over kr. 10.000.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)