

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet service og all inclusive.

### Dato

22.01.2019

### Saksnummer

2018-03838

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og fire barn med innkvartering i to dobbeltrom med halvpensjon på Family Garden Flamingo i Albena, Bulgaria i perioden 01.08.2018 - 08.08.2018. Totalpris kr. 34.316.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell

Klager mener Vings personale som skulle underholde barna var lite engasjerte og musikkshowene for barn var elendige. Det er første gang klager har gått fra sceneområdet flere kvelder på rad fordi opplegget var dårlig forberedt.

Treningsrommet hadde elendig aircondition og var kun åpent midt på dagen når det var på det varmeste. Med dårlig lufting var det ikke mulig å benytte seg av treningsrommet.

I restauranten var det minst 100 fluer på hver oppskåret frukt, så frukten kunne ikke spises. Klager mener frukten ikke burde vært kuttet opp.

Drikke var ikke inkludert for gjester med halvpensjon. Personalet i restauranten ble rasende da klager gikk uten å betale for drikke, noe som berodde på en misforståelse. Klager har fått drikke er inkludert på andre hotell der de har hatt halvpensjon. Klager mener personalet burde taklet dette på en mer vennlig måte og heller ikke blitt sure når klager ikke ønsket å bestille drikke.

Et av klagers barn ble matforgiftet og tilbragte flere dager på sykehus.

Den dagen klager sjekket ut av hotellet kl. 12.00 krevde han som leide ut solsenger på stranden kr. 100 per solseng for noen timers leie, selv om solsengene egentlig skulle være gratis for hotellgjestene.

Klager mener Albena var et lite turistvennlig sted. Klager ble anbefalt stedet via chat med Ving. Det som ble beskrevet om Flamingo hotell og Albena, stemte ikke med klagers opplevelser.

Klager hadde problemer med nøkkelen til rommet og den måtte byttes ca. hver annen dag.

I restauranten var det pannekaker til frokost, men han som stekte pannekakene ble sur dersom noen av gjestene ville ha flere enn to pannekaker.

Det var lang kø til frokosten og vanskelig å finne ledig plass. De ansatte gjorde ingenting for å hjelpe til eller feie opp knust glass.

Klager forsøkte å oppsøke Vings representanter i resepsjonen, men de var aldri på plass. De ansatte på hotellet var uvennlige selv om klager ikke hadde klaget.

Klager har fått refundert kr. 6.000 fra reiseforsikringen grunnet sykdom/sykehusopphold.

Klager krever et prisavslag på kr. 15.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager har kommentert misnøye med aktivitetstilbudet og aktivitetsledere for barn. Resultatet av de målinger Ving har utført på hotellet i løpet av sommersesongen 2018, viser at 93,3 % av hotellets gjester synes hotellet er svært barnevennlig.

Hotellet har aktivitetstilbud for barn i alle aldre. Lollo & Bernie's aktiviteter er for de minste barna. Av de 189 gjester som har svart på spørsmål om barneklubben har 49,7 % svart at de er svært fornøyde med aktivitetene, 36 % har svart at de er fornøyde, og kun 3,2 % har vært misfornøyde - dvs. 6 personer av 189 svarende gjester i løpet av sesongen.

Nabohotellet, Flamingo Grand, har et lite treningsrom som er tilgjengelig for gjester på Family Garden Flamingo mot betaling. Dette er den første klagen Ving har mottatt klage på treningstilbudet.

Det å bestille måltidspakker blir mer og populært, spesielt blant barnefamilier. Måltidspakkene inkluderer ofte mat fra buffé. Buffémat som står fremme vil alltid trekke

til seg insekter. Ving mener personalet i restauranten gjør hva de kan for å holde fluer vekk fra maten, og de har ikke mottatt andre klager vedrørende dette. På store hotell med måltidspakker oppstår ofte køer ved populære tider, og det kan ta noe tid før mat blir fylt på osv. I halvpensjon inngår frokost og middag eller frokost og lunsj alle dager. I helpensjon inngår frokost, lunsj og middag. Kun i All Inclusive-pakker inngår også drikke til maten.

Av Vings Reiseinformasjon «Viktig å vite» fremgår følgende om måltider:

"Dersom måltider inngår i reisens pris fremgår dette av bestillingsbekreftelsen. Drikkevarer til halv- eller helpensjon inngår ikke. Frokosten er som oftest kontinental og består av brød, smør, syltetøy og te eller kaffe. Lunsj og middag som inngår i halv- eller helpensjon eller All inclusive, er som regel en spesialmeny eller buffé. Halvpensjon består som regel av frokost og middag. Avhengig av ankomst- og avreisetidspunktet kan måltider utgå om det er bestilt frokost, halv- /helpensjon eller All inclusive. Dersom det er bestilt All inclusive inngår dette til kl. 12.00 avreisedagen."

Ving har et økende tilbud av All inclusive-hotell og tilbyr alt fra luksuriøse hotell, der det meste av mat og drikke er inkludert store deler av døgnet, til enklere hotell med tilsvarende enklere All inclusive tilbud. På hotell med enklere standard kan dermed gjeldende tider og tilbudet av mat og drikke være mer begrenset.

Family Garden Flamingo har døgnåpen resepsjon som alltid er bemannet. Hotellet har en svensktalende resepsjonist. Ving har personale på hotellet hver dag. De holder på med aktiviteter og finnes i resepsjonen på bestemte tider.

Vings gjester på Flamingo har tilgang til gratis solsenger og parasoll på stranden mot fremvisning av hotellets romnøkkel. Man har rett til to solsenger og en parasoll per romnøkkel. Etter utsjekk på hjemreisedagen gjelder ikke tilbudet lenger.

Det er ikke rapportert om flere tilfeller av matforgiftning på Flamingo i sommer. Det har på flere hotell forekommet tilfeller av et smittsomt norovirus.

Ving viser til følgende beskriver av reisemålet Albena og Bulgaria på sine nettsider:

"Som på de fleste reisemål rundt om i verden finnes også her mennesker som ser muligheter til å tjene noen ekstra kroner på besøkende, for eksempel ved å ta godt betalt for spesielle tjenester eller opplevelser. Reisende behøver være oppmerksomme og ta forholdsregler, samt eget ansvar, uansett hvor i verden man reiser."

Klager har ikke tatt kontakt med Ving på stedet i løpet av sitt opphold og Ving har dermed ikke fått mulighet til å hjelpe eller finne løsninger på de punkter klager tar opp. Vings guider på stedet er tilgjengelige 24 timer i døgnet på telefon, SMS og e-post. I tillegg er de på hotellet hver dag – godt synlige.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **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.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Klagerens datter ble syk under oppholdet. Sykdom på ferie er en forsikringssak, og det er opplyst at klageren har mottatt dekning fra forsikringsselskapet med kr. 6.000 for utgifter forbundet med dette.

Nemnda legger til grunn at klageren generelt var misfornøyd med hotellet og hotelltilbudene. Det gjaldt blant annet de ansatte som opplevdes som sure og lite tjenestevillige, mattilbudet, spisesal og service, treningsrom, barnas underholdningstilbud og det faktum at det ble krevd betaling for drikkevarer når det var bestilt halvpensjon samt for leie av solseng avreisedagen.

Når det gjelder hva som var inkludert i reisens pris fremgår det av Vings reiseinformasjon at drikkevarer til halv- eller helpensjon ikke inngår. Nemnda bemerker at når man har sjekket ut av hotellet på avreisedagen er man ikke lenger gjest, og må vanligvis betale for de tjenester man etterspør. Nemnda viser videre til det som er referert fra Vings beskrivelse av reisemålet Albena:

"Som på de fleste reisemål rundt om i verden finnes også her mennesker som ser muligheter til å tjene noen ekstra kroner på besøkende, for eksempel ved å ta godt betalt for spesielle tjenester eller opplevelser. Reisende behøver være oppmerksomme og ta forholdsregler, samt eget ansvar, uansett hvor i verden man reiser."

Klageren har ikke tatt opp noen av klagepunktene mens hun var på stedet. Det fremgår at det var guider til stede på hotellet hver dag, og at disse i tillegg kunne nås 24 timer i døgnet på telefon, SMS eller e-post. Når de stedlige representantene ikke ble kontaktet slik at arrangøren eventuelt ble gitt en mulighet til å avhjelpe det klageren var

misfornøyd med, finner nemnda etter en samlet vurdering at klageren ikke kan nå frem med sitt krav om prisavslag/erstatning.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag/erstatning.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)