

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, manglende aircondition og rengjøring.

### Dato

15.02.2018

### Saksnummer

2017-02886

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for tre personer med innkvartering i en to-romsleilighet, høyere standard på Lagos de Fanabe, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 04.07.2017 - 18.07.2017. Totalpris kr. 49.155.

Klager var ikke fornøyd med:

- Transport til/fra flyplassen
- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Hotell

Klager ble flyttet til et nytt hotell etter en uke grunnet uhygieniske forholdet på det hotellet de hadde bestilt. Klager nektet å bo der lenger enn nødvendig.

Ving viser til at Lagos de Fanabe har en buffetrestaurant hvor det serveres frokost, lunsj og middag. Denne buffetrestauranten var under oppussing og derfor ikke i bruk da klager var gjest på hotellet. I stedet var det laget til en provisorisk buffet i poolbaren, og det var i denne provisoriske tilordningen hvor fuglene ble observert oppe i og spisende av selve buffeten. I tillegg var det fullt av fugleskitt overalt, og spesielt på vindskjermingen av plast som hang og dinglet rett over spisestedet. Klager nevner også at en solterrasse som det var oppgitt skulle være der, ikke fantes. Det var en terrasse der, men den ble benyttet til helt andre formål.

Stedet de fikk flytte til hadde også fugler i buffeten og hadde ikke aircondition, noe de hadde betalt ekstra for da de hadde bestilt rom med høyere standard. Leiligheten skulle ha aircondition i begge rom. Klager hadde bestilt et rolig, ikke barnevennlig hotell, og de ble flyttet til et Family Garden hotell med mye mer støy.

Den første uken gikk med til daglig klaging til Ving på stedet da de ikke fikk det de hadde bestilt. Den andre uken fikk de ikke sove grunnet støy fra søppeltømming midt på natten og en "portabel aircondition" som ikke fungerte som den skulle. Ferien ble mer jobb enn ferie.

Klager krever reisens pris refundert.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Klager hadde bestilt Lagos de Fañabé i Playa de las Americas, et leilighetshotell som er kategorisert til 3 vinger på ving.no: <https://www.ving.no/kanarioyene/playa-de-lasamericas/lagos-de-fanabe>

Lagos de Fañabé har en bufférestaurant hvor det serveres frokost, lunsj og middag. Hotellet har også en italiensk à la carte-restaurant og en beach club med enklere lunsjretter. Av måltidspakker tilbyr hotellet Frokostbuffé, halvpensjon eller enkel All Inclusive mot betaling. Enkel All Inclusive innebærer at mat og drikke er inkludert. Mange hotellrestauranter, og restauranter generelt, i sydlige strøk – har servering utendørs. Matservering utendørs kan tiltrekke seg fugler og andre smådyr/insekter. Ving opplever ikke fugler i restauranten på Lagos de Fañabé som et stort problem – da de mest sannsynlig ville ha mottatt flere klager om det. Det bekreftes fra en guide som var på hotellet i klageperioden, at fugler ble observert i restauranten.

Hotellet er godt likt blant Vings gjester og scorer 3,9 poeng av 5 mulige. Ving mottar få klager fra dette hotellet.

Klager kontaktet Ving første gang den 4/7 – på ankomstdagen, men sent på kvelden. De klaget på maten i buffeten – kald mat, skittent og en fugl som spiste av maten. De klaget også på at det var maur i leiligheten. Resepsjonen ble kontaktet. Rengjøringspersonalet var gått for dagen, men de henviste til at det fantes insektsspray på kjøkkenet i leiligheten.

Dagen etter, den 5/7, var to guider på hotellet og spiste av buffeten til lunsj. De tok noen bilder og så ingen fugler ved dette tilfellet. De noterte dog at varmeplatene som skulle holde maten varm fungerte dårlig. Guidene kontaktet klager senere den dagen og klager oppga da at rommet var sprayet for insekter og at de var fornøyde med restaurant La Tosca – a la carte-restauranten som holdt åpent for All inclusive-gjester. Det ble avtalt at klager skulle ta kontakt igjen dersom det ble nødvendig.

Den 7/7 tok klager kontakt på nytt. Da var ansvarlig guide på utflukt og klager ble ikke oppringt før dagen etter. Den 9/7 kom en guide til hotellet igjen for å møte gjesten og se på forholdene. Klager tok da opp de samme forholdene gjeldende maten – at den var kald, det var skittent i restauranten og at det var fugler der. Klager viste også til skittent bassengområde samt slitt og dårlig rengjort leilighet.

Guiden så da på helheten og foreslo hotellbytte for å gjøre klager fornøyd. Klager fikk mulighet til å flytte til Compostela Beach uten kostnad – med All Inclusive der også. Guiden tilbød seg også å refundere kostnaden for All Inclusive den første uken som de ikke hadde benyttet seg av - 682,50 €.

Compostela Beach er et populært familiehottell som Ving kategoriserer med 4 vinger: <https://www.ving.no/kanarioyene/playa-de-las-americas/compostela-beach>

Reisende som blir tilbudt hotellbytte har alltid mulighet til å lese om og undersøke det nye hotellet før man bestemmer seg. Klager var for eksempel kjent med at det nye hotellet var et stort familiehottell og at det ikke var luftkondisjonering i leilighetene. Om hotellets beliggenhet skriver Ving blant annet: «Turistområde. Trafikk, musikk fra restauranter og barer i området samt henting av søppel tidlig om morgenen er til tider forstyrrende. Trapper og nivåforskjeller på hotellet.»

Den 11/7 flyttet klager til det nye hotellet. Samme dag kontaktet de guiden og klagde på fugler i restauranten, støy fra gaten utenfor og at hotellet ikke var likt det de opprinnelig hadde bestilt. Restauranten på Compostela Beach er også delvis utendørs. Om leilighetene på Compostela Beach skriver Ving blant annet: «Bærbar aircondition kan leies, begrenset antall. Bestilles og betales ved ankomst til hotellet.»

Den 12/7 fikk klager tilbakebetalt hele kostnaden for All Inclusive - 1267,50 € (nærmere kr. 13.000), da familien ikke ønsket å spise på Compostela Beach heller. Ving sto for oppgradering til nytt hotell – kategori 4 for 1 uke (prisforskjellen er ikke tilgjengelig i ettertid).

Ving har deretter også tilbudt å refundere hotellkostnaden for hele den første uken på Lagos de Fañabé grunnet bekreftede dårlige forhold i restauranten, dårlig renhold og langsom oppfølging fra Ving og hotellet - kr. 5 500,-. Ving har videre gitt klager mulighet til å velge et gavekort på kr. 7 000,-.

Ving gjør oppmerksom på:

Klager oppgir i klagen til nemnda at de ble flyttet til et nytt hotell etter en uke. Ving vil tydeliggjøre at klager ble tilbudt å flytte til et nytt hotell uten kostnad, da hotellet som var bestilt i utgangspunktet ikke svarte til forventningene. Klager valgte selv å flytte og hadde tilgang til all informasjon om det nye hotellet før de tok valget.

Klager har ikke betalt ekstra for luftkondisjonering på opprinnelig hotell. Noen hotell har AC, andre ikke. Noen hotell har AC kun på noen rom. Klager fikk rom med AC som bestilt på opprinnelig hotell. Klager var kjent med at AC ikke fantes på det nye hotellet når de valgte å flytte dit. Ving sto for kostnaden for en portabel AC-løsning. Den viste seg dog ikke fungere slik klager hadde sett frem til, men er ikke noe klager har betalt noe ekstra for.

Klager hadde i utgangspunktet bestilt et lite, rolig hotell med 122 leiligheter. Hotellet de fikk tilbud om å flytte til uten kostnad er et stort familiehottell med 349 leiligheter – hvilket fremgår av hotellbeskrivelsen.

Normalt refunderes ikke måltidskostnader så lenge det ikke er et bekreftet feil på maten. Det var ingen klager fra andre gjester vedrørende fugler ved eller rundt buffeten, eller på maten generelt, i denne perioden – hverken på Lagos de Fañabé eller på Compostela Beach.

Ving kan ikke se at forholdene som er tatt opp gir rett til å heve kjøpet av reisen.

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.

Partene er enige om at reisen led av mangler, men uenige om hvilket prisavslag manglene bør føre til.

Det fremgår av dokumentene at klagerne bestilte en leilighet med aircondition på Lagos de Fanabe. De flyttet etter en uke til Compostela Beach. Der fikk de rom uten aircondition. Opprinnelig hadde de bestilt all-inclusive. Av grunner som fremgår av saksfremstillingen - blant annet fugler som spiste av/satt i maten på begge hotellene - fikk de refundert det innbetalte beløpet, 1.267,50 euro. Utrechnet etter Norges Banks historiske valutakurser pr. 10. juli 2017 utgjør dette kr. 12.062,16 etter en kurs på kr. 9.5165. I tillegg er det tilbudt et prisavslag på kr. 5.500, alternativt et gavekort.

Ut fra dokumentasjonen legger nemnda til grunn at klagerne brukte mye tid på å klage før de tilbudt et annet hotell. Slik nemnda ser det ble klagerne satt i en tvangssituasjon da de kun fikk et alternativt hotell presentert. Dette var et hotell uten aircondition,

det var mye større enn deres opprinnelige hotell og det lå støyutsatt. Løsningen med portabel aircondition var langt fra optimal, både fordi slagen med avtrekksluft måtte legges ut av døren slik at støy kom inn, og fordi apparatet i seg selv var svært støyende. Nemnda har også lagt vekt på at klagebehandlingen på stedet fremstår lite velvillig.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren får et prisavslag på 50% av reisens pris. Feriereisen kostet opprinnelig kr. 49.155. 50% av dette beløpet er avrundet kr. 24.600. Til fradrag går de allerede utbetalte kr. 12.062 for ubenyttet all-inclusive. Gjenstående beløp blir kr. 12.538. Til fradrag går kr. 5.500 hvis dette beløpet er utbetalt.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50% av reisens pris, hvilket utgjør kr. 12.538. Til fradrag går eventuelt kr. 5.500 hvis dette er utbetalt.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)  
Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)  
Hanne Åsell (TUI Norge AS)  
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)  
Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)