

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag ved uspesifisert reise.

### Dato

20.04.2023

### Saksnummer

2023-00499

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer uspesifisert bosted til Rhodos/Tilos/Symi med 1 stk. rom/leilighet, minimum klassifisering 2, i perioden 04.09.2022 - 11.09.2022. Totalpris 4 680 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Hotell

Rommet klager ble innkvartert på hadde skitne laken, gule madrasser, håravfall i senger, ganger og på tepper. De fant døde kakerlakker, støv inngrodd i vegger, tepper og gulv. Bestikket og kjøkkenutstyret var skittent og fettete. Ledninger var usikret.

Klager ønsker å få dekket første natt på hotellet, hotellbytte og taxi til det nye hotellet.

Klagers krav: 280 euro, ca. 2 800 norske kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en uspesifisert pakkereise til Rhodos for 2 personer i rom/leilighet Minimum klassifisering 2 i perioden 4 -11. september 2023. Totalpris 4 680 kroner. Prisen inkluderer tilvalg som transport t/r hotellet og innsjekket bagasje.

Ving anfører at 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. Under viktig informasjon på Ving.no, informerer

Ving om at klager plikter å gjøre seg kjent med «Alminnelige vilkår for Pakkereiser», og reiseinformasjonen som finnes på Ving.no/reiseinformasjon, Viktig å vite før, under og etter din reise med Ving. I Viktig å vite på Ving.no som klager ved bestilling har huket av for å ha lest og forstått skriver Ving om bestemmelser ved uspesifisert reise.

Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom sine gjester og stedlige representanter. Klager ringte til Vings personale ankomstdagen, og klagers reaksjon og oppførsel vedrørende bostedet de hadde fått tildelt var av en slik karakter at det umiddelbart ble bestemt at en guide på reisemålet skulle dra til hotellet og møte gjesten.

Vings personale på reisemålet skriver at hotellet holder lav standard, men at det hovedsakelig var i fellesområdene det var dårligst renholdt. Vings personale ville be hotellet om at de umiddelbart skulle foreta en skikkelig rengjøring av rommet, noe klager ikke var interessert i. Klager ba om at Ving skulle finne et nytt hotell med en gang, og Vings reservasjonsavdeling på reisemålet ble kontaktet.

Klager sjekket ikke inn på Hotel El Greco, og Ving fikk ikke muligheten til å avhjelpe forholdene klager har beskrevet. Klager booket selv et nytt hotell den første natten, og Vings reservasjonsavdeling hjalp klager med å bestille et nytt hotell fra dag 2. Klager krever at Ving betaler for hotellet den første natten, nytt hotell fra dag 2, samt taxi til det hotellet de flyttet til. Ving har tilbudt klager 584 kroner for dårlig rengjøring av rommet på El Greco ved ankomst. Beløpet inkluderer taxi kostnad som Ving dekket som «goodwill» til nytt hotell.

Ving har anført at Hotel El Greco ligger sentralt i Rhodos by. Hotellet er klassifisert som 2 stjerner – enkel standard. I gjestevurderinger på TripAdvisor oppnår hotellet et resultat på 3 av 5 som er beste vurdering. I hotellklassifiseringen i Viktig å vite på Ving.no skriver Ving: Kategori 2: Enkel mellomklasse. Enkelt, men funksjonelt, få eller ingen fasiliteter.

Vi har tilbudt klager en halv dagsandel for dårlig rengjøring ved ankomst. Ving mener hotellet fint ville gjort en ekstra rengjøring på noen timer. I tillegg har Ving som «goodwill» tilbudt refusjon av taxiutgifter. Ving mener at hotellet ved en skikkelig rengjøring av rommet, er i henhold til kriteriene for uspesifiserte reiser.

En turoperatør har krav om å få anledning til å avhjelpe forholdene, før det utbetales kompensasjon for feil eller mangler. Klager sjekket aldri inn på El Greco, og Ving fikk aldri muligheten til å avhjelpe forholdene klager krever kompensasjon for.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag enn 584 kroner som Ving har tilbudt klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

**Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer uspesifisert bosted til Rhodos/Tilos/Symi med 1 stk. rom/leilighet, minimum klassifisering 2, i perioden 04.09.2022 - 11.09.2022. Totalpris 4 680 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager bestilte uspesifisert bosted på Rhodos og fikk rom på Hotel El Greco som ligger sentralt i Rhodos by. Hotellet er klassifisert som 2 stjerner – enkel standard. I gjestevurderinger på TripAdvisor fikk hotellet et resultat på 3 av 5 som er beste vurdering. I hotellklassifiseringen på Ving.no beskriver Ving hotellet med "Kategori 2: Enkel mellomklasse. Enkelt, men funksjonelt, få eller ingen fasiliteter."

Klager har påberopt manglende rengjøring og generelt lav standard. Slik nemnda vurderer det har klager fått det som ble bestilt dvs. et hotell i enkel mellomklasse med få eller ingen fasiliteter, da klager har valgt å reise med uspesifisert hotell. Prisen som klager har betalt samsvarer således også med hva klager har fått.

Når det er sagt skal det også forventes av hoteller med lavere klassifisering at hotell og rom er rent. Dette har ikke vært tilfellet på dette hotellet, noe som er bevist med klagers fremlagte bilder. Samtidig er det slik at Ving i dette tilfellet skal ha adgang til å utbedre forholdet. Ving tilbød seg å få vaske rom og fellesarealer noe klager takket nei til og booket seg heller inn på et annet hotell. De påklagde forhold vedrørende renhold kunne på stedet vært enkelt å utbedre og leder til at det ikke er grunnlag for prisavslag i denne saken. 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)