

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og manglende rengjøring.

### Dato

28.03.2019

### Saksnummer

2018-04856

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med begrenset havutsikt og all inclusive på SunConnect Sea World Resort & Spa, Side, Tyrkia i perioden 31.07.2018 - 07.08.2018. Totalpris kr. 18.060.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- Støy
- All inclusive
- Reiselederservice
- Internett

Klager hadde utrivelige opplevelser i hotellets spaavdeling hvor de ble utsatt for pågående selgere og en massør som kom med tilnærmelser.

Internettilkoblingen var elendig, bortsett fra om natten.

Ving skrev at det var flere restauranter å velge mellom. Det viste seg at det var en restaurant der de spiste frokost, lunsj og middag. I tillegg var det tre restauranter hvor man kunne bestille bord en kveld per uke, men det meste var fullt for lengst. Kun den kvelden de skulle reise hjem fikk de bord på den italienske restauranten. Maten og serveringen var elendig.

Hotellet hadde ingen form for organisert transport til/fra Side. Hotelltaxien som resepsjonistene anbefalte var alt annet enn gratis og ofte forsinket.

Rengjøringspersonalet var på rommet hver dag, men de skiftet ikke på sengen eller byttet håndklær.

Klager er misfornøyd med at solsengene ble reservert grytidlig om morgenen og ut dagen, uten at noen av de hotellansatte sjekket dette eller fjernet håndklær fra solsenger som ikke ble benyttet. Videre var det nesten ingen nordmenn eller skandinaver på hotellet, men mange russere og tyskere som de ikke kan kommunisere med.

Klager krever refusjon av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Klager krever refusjon av hele reisen da de mener ferien var mislykket og ødelagt.

Klager bodde på hotell SunConnect Sea World Resort & Spa i perioden 31.07-08.08. Klager tok kontakt med Ving 03.08. Ving har vedlagt sms korrespondansen mellom klager og Ving.

Dersom Ving hadde blitt gjort oppmerksom på at de ikke fikk byttet håndklær eller ønsket å få byttet sengetøy ville de vært behjelpelige med å snakke med hotellet om dette. Klager har ikke nevnt dette problemet i kontakt med Ving.

I Vings generelle reiseinformasjon som man ved bestilling må krysse av for at man har lest og forstått, informeres det om renhold. Ving skriver bl.a.: I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, skjer normalt skifte av sengetøy 1 gang i løpet av et 2-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger pr. uke.

På ving.no informerer Ving om hotellets utvalg under «Mat og drikke» Hotellet har to buffé restauranter og tre à la carte restauranter. Følgende fremgår:

Måltider på hotellet:

All Inclusive er inkludert

Ving anbefaler å gjøre eventuelle bordbestillinger så tidlig som mulig etter ankomst til hotellet.

All Inclusive

All Inclusive innebærer at mat og drikke er inkludert.

All Inclusive på dette hotellet inkluderer:

All Inclusive gjelder til avreise

Hovedrestauranten serverer buffémåltider, frokost, enklere frokost, lunsj og middag

Vann, brus, lokal øl og vin serveres til lunsj og middag

Én valgfri à la carte-middag pr. uke med drikke til maten (lokal vin, øl, brus eller mineralvann). Velg mellom hotellets tre à la carte-restauranter.

Vann, brus, kaffe, te og lokal, alkoholholdig drikke serveres i hotellets barer hele døgnet

Enkle retter i snacks-restauranten kl. 12.30-15.00

Kaffe og te med kaker kl. 16.00-17.30

I de to "pannekakehusene" serveres det tyrkiske pannekaker kl. 11.00-15.30

Iskrem kl. 14.00-17.30

Under hotellbeskrivelsen på [ving.no](http://ving.no) kan man se vurderingen fra Vings gjester. Klager viser til disse og det fremgår at Wifi ikke skårer så høyt.

Ving informerer ikke om at det skal være gratis hotelltaxi mellom hotellet og Side. Ving ble ikke gjort oppmerksom på hendelsen i SPA og at øredobber hadde forsvunnet fra rommet.

Ving fant ledig rom på et annet hotell til en ekstra kostnad på 75 euro for de 4 siste nettene, men klager har takket nei til dette da hotellet ikke hadde all inclusive og klager ikke ønsket å betale mer.

Ving har som goodwill tilbudt refusjon av kr. 1.500 for SPA- behandlingen der klager hadde en ubehagelig opplevelse, samt ytterligere kr. 1.000 for den negative opplevelsen. Ving har gitt klager tilbud om å få refundert totalt kr. 2.500 til konto eller å velge et Ving gavekort på kr. 3.500.

Ettersom klager ikke var fornøyd med ovennevnte tilbud, har Ving valgt å refundere totalt kr. 3.500. Beløpet er overført til klagers konto.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, med mindre dette er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene. Arrangøren skal avhjelpe mangelen innen en rimelig frist fastsatt av den reisende, jfr. § 27.

Nemnda har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klageren var misfornøyd med blant annet at det ble røkt i spisesalen, at solsengene ble reservert grytidlig, at det var mange ikke-skandinaviske gjester, at hennes datter ble frastjålet øredobber på rommet, at rommet ble dårlig rengjort og at hverken sengetøy eller håndklær ble skiftet i løpet av uken. Det er også klaget over at det var lite restauranttilbud, i og med at det kun var inkludert middag i en annen restaurant enn hovedrestauranten en dag i løpet av uken. Etter klagerens syn var det videre lite å se til guidene i løpet av uken.

Nemnda forstår at det som er nevnt i avsnittet ovenfor er irritasjonsmomenter på en feriereise. Verdisaker skal imidlertid ikke ligge fremme på et hotellrom.

Når det gjelder manglende renhold er det ikke opplyst om dette ble tatt opp med hotellet. Det er i første omgang hotellet som kan få slike tjenester til å fungere bedre. Mange steder kan man få utlevert nye håndklær av resepsjonisten hvis man ber om det.

Når det gjelder gjestenes nasjonalitet kan nemnda ikke se at arrangøren kan påvirke dette. Nemnda er enig i at røyking i spisesalen ikke burde ha forekommet, men det landets røykelover som følges og ikke de norske. Antagelig er det ikke noe forbud mot å røyke innendørs i Tyrkia.

Problemet med okkuperte solsenger er et kjent fenomen, ettersom de sjelden finnes i et tilstrekkelig antall. Som regel er det heller ikke tilstrekkelig antall ansatte som kan håndheve hotellets interne regelverk.

Når det gjelder restauranttilbudet fremgår det av arrangørens prospekt at det i løpet av uken kun er inkludert en middag på annen restaurant enn hovedrestauranten.

Støy er et vanlig fenomen i syden om sommeren, og det opplyses om dette i det informasjonsmaterialet klageren hadde tilgang til.

Så vidt nemnda kan se kunne de stedlige representantene nås via telefon, mail eller SMS. Det skulle derfor etter nemndas syn være mulig å komme i kontakt med disse selv om de ikke var på hotellet daglig.

Det er spesielt fremhevet i prospektet at det skal være Wifi-tilknytning på hotellet, både på rommene og i fellesområdene. Det er en mangel ved det som ble levert at dette ikke

var tilfelle. I dette tilfellet fikk manglende nett-tilgang den konsekvens at klageren ikke fikk byttet hotell fordi hun ikke kunne undersøke hva det var hun ble tilbudt.

Det nemnda ser svært alvorlig på er at klagerens datter på 13 år ble utsatt for plagsom oppmerksomhet når hun var alene uten moren. Det skal overhodet ikke forekomme på et hotell som er tilrettelagt for barn. Det er hotellets og arrangørens plikt å følge med på hvordan personalet opptrer i forhold til barn.

Det er videre helt uakseptabelt å bli antastet på en spaavdeling på den måten klageren beskriver. Hva som er gjort med dette fremgår ikke av dokumentene, ut over at massøren visstnok fikk sparken. Etter nemndas syn er dette et forhold som bør forfølges av arrangøren slik at andre gjester ikke utsettes for det samme. Også markedsføringen av spatilbudet høres lite tillitvekkende og plagsomt ut. Det er ikke alle gjester som er i stand til å avvise pågående markedsføring av et produkt som til antagelig heller ikke holdt en faglig minstestandard.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to forbrukerrepresentantene, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 9.000. Slik flertallet forstår det er det utbetalt kr. 2.000 for den negative opplevelsen. Dette beløpet går til fradrag.

Mindretallet, de to bransjerepresentantene, finner at prisavslaget er noe høyt, og anser 30 % for å være tilstrekkelig.

Vedtak blir truffet i samsvar med flertallets syn.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 50 % av reisens pris, avrundet til kr. 9.000. Det som allerede er utbetalt - kr. 2.000 - går til fradrag.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

### **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)