

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om 50 % av reisens pris grunnet manglende aircondition, rengjøring, støy og hotellstandarden generelt.

Dato

12.04.2024

Saksnummer

2023-04018

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 3-roms Royal Lounge Suite, stor balkong og havutsikt på Sunwing Kallithea Beach, Triton, Kallithea-området, Rhodos, i perioden 06.08.23 - 20.08.2023. Totalpris 79 028 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Støy

Klager ble sjenert av en bråkete kalami strandbar, noe som de mener Ving feilinformerer om på sin nettside. Ving har anført at enkelte kan oppleve støy, men klager skriver at denne strandbaren var døgnåpen og at den har bevilgning som overgår politiet og spiller "live" musikk så lenge de vil. Det var fest til kl. 04:30-05:00 7 av klagers 14 netter, noe som ikke fremgikk på ving.no. Ving og hotellet mener at det ikke er lov med støy etter kl. 23:00. Politiet ble tilkalt flere ganger, men de kunne ikke stoppe støyen på strandbaren.

Det var generelt dårlig renhold leiligheten. Barnetrillen de bestilte var også skitten, klager ble ikke tilbudt en ny. Gjentakende kloakklukt ble kun ordnet en gang. Det var hetebølge i Hellas og klager har anført at soverom nr. 2 kunne potensielt tatt livet av klagers barn dersom de hadde latt han sove på det rommet. Temperaturen i rommet viste fra 32-35 grader og med døren åpen til aircondition ved kjøkkenet endret ikke denne temperaturen seg. Rommet hadde ikke et vindu å åpne for luftgjennomstrømning og det kunne ikke brukes. Klager mener derfor at leiligheten de fikk tilsvarte en 2-romsleilighet og ikke en 3-romsleilighet fordi klager måtte ha barnet på sitt soverom og i

oppholdsrommet for normal luft og overlevelse. Klager skriver at de ikke fikk noe tilbud eller hjelp verken fra Ving eller resepsjonen og ble møtt med sure toner og lite svar.

Etter en uke fikk de tilbudt en leilighet som Ving mener var tilsvarende. Denne leiligheten var på bakkeplan, rett ved trappen, innsyn fra andre leiligheter på terrassen og like varmt soverom som den de hadde uten mulighet for ny luft. Klager takket nei til denne leiligheten da de mente det var en nedgradering i forhold til det de hadde bestilt. Klager hadde på forhånd gitt beskjed at de ønsket leiligheten de fikk, nemlig nr. 984, pga. at det ikke var noe innsyn og en nydelig utsikt.

Leiligheten var dårlig rengjort. Dusjen var skitten etter tidligere gjester. Vannet rant ut på baderomsgulvet, noe som er farlig for voksne og spesielt små barneføtter som vil løpe. Klager hadde ikke noen håndklær til å legge på gulvet og det var speilglatt. De fikk heller ikke «ikke forstyrr» skilt, og 3 ganger ble barnet vekket av renholderen som bare åpnet døren og gikk inn. Det var ikke varmt vann i vasken på kjøkken/bad. Sengen var steinhard, og det var som å ligge på planker. Det var reklamert for chromecast, men den fungerte verken i stuen eller på soverommet.

Klagers krav: Refusjon av 39 514 kroner som tilsvarer 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har bestilt en pakkereise med charterfly hos Ving for 2 voksne og 1 barn under 2 år med avreise 6. august 2023 fra Bergen til Rhodos, hjemreise 20. august og 2 uker i en 3-romsleilighet ROYAL LOUNGE SUITE, stor balkong med havutsikt i bygningen Triton på Sunwing Kallithea Beach. Reisen ble bestilt på ving.no 23. mars 2023 og totalpris er 79 028 kroner. Prisen er inkludert all inclusive, 2 spapakker, av- og endringsbeskyttelse, bagasje, busstransport t/r flyplassen, reserve seter på flyet, fasttrack på utreisen og babypakke.

Klager har reklamert på: Hotellstandarden generelt, manglende aircondition, manglende rengjøring, støy, ikke varmt vann i vasken på kjøkken/bad. Sengen var steinhard som å ligge på planker. Chromecast fungerte ikke på stuen eller i soverommet. Klager krever en kompensasjon på 39 514 kroner.

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 nettsider er en del av avtalen. I bestillingsdialogen har klager huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene.

2. Hva som omfattes av avtalen - Reisevilkår | Ving

En «3-romsleilighet ROYAL LOUNGE SUITE, stor balkong med havutsikt» er på ving.no beskrevet som en 3-romsleilighet for 6 personer, hvorav 2 voksne på oppredbar sofa

og 2 barn i køyeseng i et mindre soverom. Ca. 53 m². Oppholdsrom og soverom samt et mindre soverom. Kjøkkenkrok med kaffetrakter og kokeplater. Tv med utenlandske nyhets- og sportskanaler samt barnekanal. Dusj og wc. Aircondition (ikke i det minste soverommet).

Stor balkong (ca. 33 m²) og havutsikt. 1.-2. etasje.

Enkelte leiligheter kan oppleve at musikken fra strandbaren ved siden av er forstyrrende (først og fremst i juli og august)."

Ving anfører at det ikke var noe feil ved aircondition i leiligheten. Den fungerte som den skulle i de rommene som var opplyst å ha aircondition, det største soverommet og oppholdsrommet. Ving viser til at informasjonen om at det miste soverommet ikke har aircondition, samt at det kan oppleves støy fra nærliggende strandbar, var tilgjengelig da reisen ble bestilt 23. mars 2023. I tillegg til at det står i teksten om romtypen, viser leilighet skissen på siden at soverom nr. 2 er vesentlig mindre enn soverom nr. 1.

Klager skriver at det ikke var mulig å få hjelp fra verken Ving eller hotellet. Ving anfører at det ikke var mulig å løse saken til klagers tilfredshet på plass fordi klager hadde feil forventninger til leiligheten som var bestilt. Klager fikk akkurat en slik leilighet som var bestilt. Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom sine gjester og stedlige representanter. Loggen er lagt ved tilsvaret til nemnda og hvilke tidspunkt klager tok kontakt med Ving fremgår av loggen.

Klager har ikke nevnt manglende chromecast, harde senger eller at det ikke var varmt vann i vasken på kjøkken/bad til verken Ving eller hotellet i løpet av oppholdet. Dette er forhold som raskt kunne vært ordnet. Dersom feil eller mangler ikke blir løst innen rimelig tid, gjesten takker nei til en mulig løsning eller når man ikke gjør Ving oppmerksom på problemet, har man ikke mulighet til å få kompensasjon etter hjemkomst. Dette i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2.

8. Om mangler - Reisevilkår | Ving

Klager fikk anledning til å bytte til en annen leilighet av samme romtype etter en uke. Dette takket klager nei til da leiligheten som de bodde i, hadde en bedre intern beliggenhet enn den nye leiligheten.

For at leiligheten ikke var tilfredsstillende rengjort ved ankomst, det luktet vondt i leiligheten i starten av oppholdet og at utlevert trille ikke var ren, har Ving tilbudt en kompensasjon på 3 984 kroner. Beløpet tilsvarer ca. 5 % av hele reisens pris. I Vings svar av 17.11.2024 ble beløpet tilbudt utbetalt til bankkonto, ikke som gavekort slik som klager skriver.

Ving har informert om at Northern Europe Leisure Group hadde totalt 26 bestillinger fra Finland, Sverige, Danmark og Norge i tillegg til klager i samme leilighetstype i bygningen Triton i hele eller deler av 2 ukersperioden som klager bodde der. Av disse hadde de ikke mottatt en eneste klage.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i en 3-roms Royal Lounge Suite, stor balkong og havutsikt på Sunwing Kallithea Beach, Triton, Kallithea-området, Rhodos, i perioden 06.08.23 - 20.08.2023. Totalpris 79 028 kroner.

Klagen gjelder manglende aircondition, rengjøring, støy mm. Klagers krav: Refusjon av 39 514 kroner som tilsvarer 50 % av reisens pris.

Når det gjelder klagers krav grunnet støy, fremkommer det av Ving sine opplysninger ved bestilling at "Enkelte leiligheter kan oppleve at musikken fra strandbaren ved siden av er forstyrrende (først og fremst i juli og august)." Klagers beskrivelse av støynivået fremstår som ekstraordinært og langt over den beskrivelse som kan forventes etter Ving sitt forbehold. Nemnda finner ikke dette tilstrekkelig bevist. Dette kunne enkelt vært dokumentert ved for eksempel en film. Slik nemnda vurderer det foreligger det ikke et avvik i avtalen og at det var slik ekstraordinært støy fra strandbaren.

Det er bestridt at airconditionanlegget ikke fungerte. Det fremkommer av Ving sine opplysninger at rom nr. 2 ikke hadde aircondition og var et lite rom. Etter nemndas vurdering har klager fått den leiligheten som fremkommer av avtalen med de gitte spesifikasjoner.

Når det gjelder Ving sin dialog med klager vises det til fremlagt kommunikasjonslogg.

Klager har ikke reklamert over manglende chromecast, harde senger eller at det ikke var varmt vann i vasken på kjøkken/bad til verken Ving eller hotellet i løpet av oppholdet. Dette er forhold som raskt kunne vært avhjulpet og får betydning ved utmålingen av prisavslaget. Nemnda mener at klager skal ha utbetalt et prisavslag for manglende rengjøring og lukt ved ankomst og skitten trille. Ving har tidligere tilbudt en kompensasjon på 3 984 kroner. Beløpet tilsvarer ca. 5 % av hele reisens pris. Pakkereisenemnda anbefaler at dette utbetales som prisavslag til klager. Klager gis ikke medhold.

Vedtak

Klager gis ikke medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

