

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet manglende rengjøring og støy.

### Dato

16.01.2020

### Saksnummer

2019-04265

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

Ticket

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Cook's Club Palma Beach, Playa de Palma, Mallorca i perioden 14.05.2019 - 21.05.2019. Totalpris 7 648 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Manglende rengjøring
- Støy
- Hotell

Klager ble innkvartert i et rom som hadde en ekkel lukt. De luftet, men det hjalp ikke og det viste seg at det var smurt avføring på et betonggulv/badet. Det ble forsøkt rengjort flere ganger, uten hell. Klager fikk nytt rom etter 3 dager, men da forsvant vannforsyningen. Klager var uten dusj og vaskemuligheter etter toalettbesøk og det var ubehagelig å gå til frokostsalen med mange andre i samme situasjon. Vannet kom tilbake på ettermiddag, men var borte igjen neste morgen. Først etter det 5. døgnet virket alt.

Det var i tillegg en voldsom festaktivitet og slamring med korridordører mellom kl. 04 og 05 hver natt. De klaget til personalet i resepsjon som fortalte at de hadde fått mange klager, uten at det hjalp.

På hjemreisen fikk klager ved en feil servert en vegetarrett selv om dette ikke var bestilt.

Klagers krav: En ny tur eller en tur til godt rabattert pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Hotel Cook`s Club Palma Beach er et livlig hotell og som Ving også beskriver på [ving.no](http://ving.no). Følgende fremgår: "Ved bassenget kan du høre på musikk spilt av håndplukkede DJ-er og det er lett å la seg rive med de heftige rytmene. Ved bassengområdet ligger også Captain Cook bar, bassengbaren hvor du kan få servert alt fra ferskpresset juice til avanserte drinker. Bartenderguruen David Wiedenmann har gitt inspirasjon til drinkmenyen".

For at Ving skal kunne få muligheten til å hjelpe må de bli gjort oppmerksom på problemet mens klager er på reisemålet. Klager tok ikke kontakt med Vings representant i løpet av ferien. Vings personale på reisemålet er tilgjengelig 24 timer i døgnet. Ved ankomst til reisemålet mottok klager en SMS med informasjon om hvilke forskjellige muligheter de hadde til å komme i kontakt med Ving, enten ved å ringe det oppgitte telefonnummeret, ved å sende SMS eller ved å sende en e-post til Vings en e-postadresse.

Ticket har anført at da klager bestilte sin reise en uke før avreise, var hotellets beliggenhet og pris viktig. Hotellet var rabatter og det var en restplass. Da klager mottok bekreftelsesmail fra Ving, hadde han mulighet til å kontrollere opplysningene om hotellet og eventuelt bytte til et annet hotell før han betalte.

Klager sendte en e-post til Ticket den 20.05, dagen før de skulle reise hjem. Selgeren hadde ferie og klager fikk svar per e-post om at hun hadde ferie til 27.05.2019. Ifølge Ticket har klager ikke tatt annen kontakt med Ticket enn denne e-posten. Selgeren sendte e-posten videre til Ving da hun kom tilbake den 27.05.2019.

Ving tilbuds refusjon av 210 kroner eller et Ving-gavekort på 710 kroner fordi de ikke fikk det måltidet de hadde bestilt på flyet hjem. Klager har ikke svart Ving tilbake. Det er derfor ikke utbetalt refusjon eller sendt gavekort.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS og Ticket.

## **Nemnda bemerker**

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og §33.

Klager har klaget på rommet han fikk utlevert da det hadde vond lukt og etter flere forsøk med å vaske badet viste det seg til slutt at det var smurt avføring på badegulvet. Klager fikk bytte rom den tredje dagen. Klager tok dette opp direkte med hotellet og

ikke Ving, og hotellet løste denne situasjonen på dag tre. Hotellrommet led likevel av en mangel de første tre dagene på ferien da rommet ikke var tilstrekkelig rengjort.

Klager har videre klagd på manglende vannforsyninger i to dager hvor klager ikke kunne dusje på dagtid. På den tredje dagen kom vannet tilbake som normalt. Selv om klager ikke har tatt kontakt med Ving, tok klager opp forholdet med hotellet.

Klager har også klagd på støy. Slik det fremkommer av opplysninger av ving sin hjemmeside er Hotel Cook`s Club Palma Beach et livlig hotell med blant annet egen dj. Dette i seg selv tilsier at hotellet ikke er egnet dersom man ønsker en rolig ferie. Dette er opplysninger klager fikk ved kjøp av reisen og forholdet utgjør ikke avvik fra avtalen.

Basert på ovenstående særlig vektlagt mangelfull rengjøring av rommet, samt problemer med vannet i et par dager anbefaler nemnda at tjenesteyter utbetaler et rimelig beløp. Nemnda har ved fastsetting av beløpet sett hen til at klager ikke har tatt opp forholdet på reisestedet med Ving som anbefalt. Ettersom reisens totalpris var på 7 648 kroner synes 15 % å være et rimelig prisavslag som tilsvarer 1147 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager får utbetalt 1147 kroner i kontantbeløp.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud