

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon på grunn av rommets beliggenhet og at hotellstandarden ikke var som forventet.

Dato

02.10.2015

Saksnummer

309/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om kompensasjon på grunn av rommets beliggenhet og at hotellstandarden ikke var som forventet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, to voksne og 2 barn på 8 og 5 år hadde bestilt en ukes tur til SunConnect Sea World Resort & Spa, et dublettrom med to ekstraserger og all inclusive. Klager ringte rundt for å finne en passende ukes reise pga. sin manns handikap, han har problemer med å gå. Etter Vings anbefalinger ble SunConnect Sea World Resort valgt. Klager ønsket seg vannsklier, direkte nærhet av basseng for barna, nærhet til spisesal og aktiviteter. Det var viktig at klagers mann kunne trene, og de ble forespeilet at hotellet skulle ha et fullt utstyrt treningsrom. Dette stemte ikke og klager beskriver treningsrommet som simpelt.

Klager fikk rom langt unna det meste. Spisesalen var i den andre enden av hotellet, resepsjonen og bassenget lå langt vekk fra klagers rom. Rommet lå i 4 etasje, til tross for at de gav beskjed om at de måtte ha rom på bakkeplan da reisen ble bestilt. Ved bestilling ble de fortalt at dette ikke var noe problem og at Ving skulle sende en e-post til hotellet.

Etter kontakt med resepsjonen ble de flyttet fra 4. til 2. etasje. Verken det første eller det andre rommet svarte til det de hadde blitt forespeilet ved bestilling eller som bildene viste. Klagers mann ble liggende på rommet. Dette ble vanskelig for klager da hun ble alene med to barn som ønsket å bade i hvert sitt basseng og det ble umulig for henne å passe begge to samtidig.

Den tredje dagen fikk de flytte til SunConnect Side Resort med all inclusive. Dette hotellet var mindre, standarden enklere og rommet for lite til en barnefamilie på fire.

I treningsrommet var det en tredjemølle og en gå maskin. I og med at klagers mann måtte trene i ferien, måtte han bryte opp med familien for å gå til et treningssenter i nærheten der de hadde flere treningsapparater. For barna var det ingen vannsklier på hotellet de flyttet til. Klagers datter skadet seg ved bassenget og måtte på sykehuset for å sy, så dette ble ingen badeferie da hun ble liggende på hotellrommet de to siste dagene.

Ved bestilling fikk de beskjed om at det skulle være internasjonale retter, men maten var kun tyrkisk.

Transporten fra flyplassen til hotellet skulle ta ca. 40 minutter, men transferen tok 2 timer.

Allerede første dagen spurte de om å få ta første fly hjem, men dette var ikke mulig.

Klager ønsker kompensasjon for ferien.

Ving har i det vesentlige anført:

Hotellbeskrivelsen på www.ving.no er en del av avtalen mellom Ving og kunden. Det er informasjonen i hotellbeskrivelsen som reiserådgiverne forholder seg til og som de henviser kundene til når de gir råd ved bestilling. I hotellbeskrivelsen for SunConnect Sea World Resort står det blant annet:

Videre skriver Ving at de vet at leilighetens beliggenhet på hotellet er viktig for mange, og at de derfor har tatt inn informasjon om dette på billetten med håp om å ikke gi feilaktige forventninger. Når det fremsettes ønske om en spesiell beliggenhet, for eksempel i nærheten av barnebasseng, vil det bli notert i bestillingen slik at hotellet kan se det. Hotellet vil alltid gjøre så godt de kan for å oppfylle ønsker i forhold til beliggenhet, men det er dessverre aldri mulig å love eller garantere at det blir oppfylt.

Reiserådgiverne vil aldri garantere eller love en bestemt beliggenhet på forhånd. I hotellbeskrivelsen oppgir vi at dette hotellet har 540 rom. Illustrasjonsbildet viser en stor bygning med flere etasjer. Klager har bestilt et dublettrom og det utloves ingen spesiell beliggenhet på dublettrommet og følgelig kan det ligge hvor som helst i bygningen. Det er ikke mulig å bestille en bestemt beliggenhet på et hotell om dette ikke er spesifisert i hotellbeskrivelsen.

I hotellbeskrivelsen for SunConnect Sea World Resort står det at det finnes treningsrom på hotellet. Vings reiserådgiver har i tillegg tilgang til spesifisert informasjon om treningsrommet som kan oppgis til kunder ved forespørsel: 130 m² med aircondition, 2 sykler, 2 løpebånd, 1 rommaskin, 6 multmaskiner og vekter. Reiserådgiverne vil ikke si noe annet om treningsrommet enn informasjonen de har til rådighet.

I følge rapporten fra guidene bestilte klager reisen sin av en selger som tidligere har jobbet to sesonger i Alanya, Tyrkia, hvorav en sesong som «Claims Manager». Guiden har kontaktet selgeren som fortalte at klagerne ringte henne og spurte om hun kunne sende et ønske om rom nær barnebassenget da de ønsket det. Men ikke noe ble lovet og de snakket ikke sammen om bassengområdet.

Av rapporten fra guidene fremgår det blant annet at klager mener SunConnect Sea World Resort var større enn forventet.

Klager fremla ønske om å bytte hotell ovenfor Ving på ettermiddagen den 28. juli. Da Ving svarte at det dessverre var det veldig fullt denne perioden og at det var vanskelig å finne ledig rom, ønsket klager å reise hjem. Men ifølge tyrkiske myndigheter, har turoperatørene ikke lov til å selge enveis billetter. Dagen etter fikk klager tilbud om å flytte gratis til SunConnect Side Resort med all inclusive. Dette hotellet holder samme standard og priskategori som Sea World Resort & Spa.

Ifølge rapporten fra reisemålet ringte de klager etter at de flyttet. Klager var glad for å ha blitt flyttet til et mindre hotell i og med at han hadde problemer med å gå.

Ving er lei for at klagers datter ble skadet og råder klager ta kontakt med sitt forsikringsselskap for å undersøke muligheten for kompensasjon for de tapte feriedagene. Klager har fått dekket taxiutgiftene mellom de to hotellene.

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.

Det er uenighet mellom partene om hva som ble lovet fra selgerens side ved bestilling av reisen. Av reisebeviset fremgår det imidlertid intet om at det er lovet en spesiell lokalisering av rommet. Det fremgår av de opplysningene som finnes om hotellet på arrangørens nettside at dette er et stort hotell med 540 rom beliggende i flere etasjer. Arrangørens opplysninger om hotellet er en del av den avtalen som er inngått mellom partene.

I følge arrangøren er det ikke mulig å love noen spesiell plassering av rommet fordi hotellet tar hånd om dette. Nemnda antar at det er flere reiseselskaper som selger feriereiser til et så stort hotell, og at det er et komplisert system som ligger til grunn når 540 rom skal belegges med ferierende som ankommer og avreiser til forskjellige tider på forskjellige dager og med ulik lengde på oppholdet.

Hvis en av de reisende har så store bevegelsesproblemer som det er fremhevet i denne saken, bør man etter nemndas syn ikke ta sjansen på å reise til steder som ikke har handikaprom og tilstrekkelig treningstilbud.

Etter at det var fremsatt klage over rommets beliggenhet, synes problemet etter nemndas syn å være løst på en god måte i og med at familien i høysesongen fikk bytte hotell og at drosje i forbindelse med flyttingen ble betalt av arrangøren.

Vedrørende skandinavisk mat, står det i hotellbeskrivelsen at man kan velge mellom tyrkisk, italiensk eller asiatisk mat. Denne beskrivelsen er en del av avtalen.

Når det gjelder transfertid mellom flyplass og hotell vises det til at det er opplyst at hotellet er ligger ca to mil utenfor Side. Det er videre opplyst at det er ca. 70 km fra flyplassen til Side. En slik distanse kan ikke tilbakelegges på 40 minutter.

Når det gjelder fallet i bassengområdet med skade til følge, er nemnda enig med arrangøren i at dette er en forsikringssak.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.