

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. service, dårlig renhold og sykdom ved hotellet, stengte basseng og et filmteam som opptok mye av bassengområdet.

Dato

05.10.2016

Saksnummer

258/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. service, dårlig renhold og sykdom ved hotellet, stengte basseng og et filmteam som opptok mye av bassengområdet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for familien på 5, 2 voksne og 3 barn med innkvartering i et Flamingo rom på White Lagoon, Balchik, Bulgaria i perioden 22.07.15 - 05.08.15

Klager ønsket å ha all inclusive, noe de først fikk ordnet på hotellet ved ankomst, mot å betale kr 5.000 til hotellet. Klager valgte all inclusive slik at de unngikk å måtte ha med seg penger hele tiden, veksle valuta samt ha kontroll på feriebudsjettet. Å spise og drikke hos en norsk reiseoperatør følte klager var trygt. I tillegg skal Bulgaria som et EU land siden 2007, også følge samme regelverk som andre EU/EØS land. Hygiene og mat hygiene samt kundeservice tok klager som en selvfølge i 2015 og under ansvaret til Ving som stor og seriøs aktør på reiselivsmarkedet.

Inntrykket av renhet kun en fasade, og alt var skittent og ubehagelig.

Etter ett par dager ble man skjelt ut av kokker, man så kelnere ta i maten med hendene før de solgte det videre, mangelfull rensing av basseng og rutiner rundt dette, badevakter som ikke fulgte med på badende gjester, lege i «speedo», barnas buffé på stranden så ut som grisemat, og det skjønte man fort når man så hvordan personalet behandlet maten. I tillegg kom et filmteam på området og tok seg fullstendig til rette midt blant betalende gjester. Her fantes det ingen informasjon om dette på forhånd, underveis eller i ettertid fra hverken Ving eller hotellet.

Det var rett og slett en dårlig holdning og moral på hotellet blant de arbeidende. Ving personale var lite synlig med unntak av kl. 09 - 11 da de satt i resepsjonen på toppen av området.

Klager har satt opp punkter over de forholdene de reagerte på:

Et filmteam dukker opp på bassengområdet 25 juli 2015. For gjestene var dette totalt uventet, men for hotellet var det tydeligvis ikke det: bassengvakten begynte ved morgenen å flytte sine badevaktstoler og parasoller til hver sin ende av bassengområdet for å gi sin plass til filmteamet midt i mellom bassengene. Her ble området fylt med badegjester og barn, og ingen hadde fått informasjon, ingen hadde fylt ut samtykkeskjemaer, ingen i filmteamet hadde verken gitt skriftlig eller muntlig bekreftelse på at de ville bli filmet eller lagret på film etc.

Filmteamet brukte hele 25 juli på filming på hotellområdet. Bl.a stranden og senere baren ved resepsjonen. Her vet vi med sikkerhet at barna havnet midt i filmingen da filmingen måtte stoppes da barna og etter hvert også faren deres var i veien til og fra baren som de kunne benytte i all inclusive-pakken. Klager stiller spørsmål om hvorfor de som betalende gjester skulle ta hensyn til et filmteam og hvorfor de skulle gå rundt og bekymre seg for hva som var på deres filmruller.

Klager finner det totalt uakseptabelt at det filmes på et feriested og at man bruker plass som gjestene vanligvis benytter.

Klager krevde at Ving gir klager en skriftlig bekreftelse på at hverken de eller barna blir brukt i film, er lagret på film eller noe annet som de ikke har gitt samtykke til. Klager oppfattet situasjonen som svært ubehagelig. Dersom Ving ikke tar dette alvorlig, truer klager med å anmelde forholdet.

Første inntrykket var at bassengene var rene og fantastiske. Man fant fort ut at her var det ikke daglige rengjøringsrutiner. Det straffer seg fort med avstengte bassenger og ikke minst magevirus.

Bussjåføren hadde en grusom høy musikk på i bussen. Ultra tekno passer seg ikke på tur med turister. Det kan man høre på når man er alene.

Klager savnet flere gafler/skjeer til å ta i maten, noe som førte til at «alle» tok med hendene der det ikke var noe å ta med. Toalettene var ekle og skitne/illelukkende. Mye støy i matsalen.

Forferdelig dyre priser og de burde klare å få bestilt mer varer på kort tid når det bryter ut magevirus mm. Uheldig for gjester at det er monopol på hotellområdet, for det begrenser konkurransen for utvalg og priser. Spesielt når man bor så øde som man gjør på White Lagoon.

Problemer med overmadrass. Renholderne burde hatt engangshansker og munnbind da de rengjorde rommene da det offisielt ble informert om magevirus, både for deres egen del og for gjestenes. Renholdere som tok i håndklær med spy og diare mm er også smittebærere for personale og gjester når de går fra rom til rom.

Inntrykket etter turen er at det er en slett holdning i Bulgaria til både hygiene og service. Man kan se på ving.no og lese negativ anmeldelse om White Lagoon som ble lagt ut for ett år siden. Ving kan spørre seg om klager burde lest dette før de reiste, men til det svarer klager at Ving sitt omdømme og omtale fra venner og bekjente gjorde at de følte de betalte for trygghet. Klager savnet mer synlig Ving personell på hotellområdet.

Som ansatt på Ahus, ble en i klagers familie sykmeldt fra jobb pga. testing av MRSA virus. Det førte til at klager måtte takke nei til andre sammenkomster mens de ventet på svar på testen.

Bekreftelse fra Ving at alle opptak fra filmselskapet er slettet og/eller ivaretatt etter Grunnloven § 104, åndsverkloven § 45 c - § 54 .

Klager krever kompensasjon for tap av ferie pålydende kr 30.000, alle kostnader og utlegg for opphold og reise, inkludert tillegget på kr 5.000 for oppgradering til All inclusive, betalt på White Lagoon 22. juli 2015: til sammen kr 46.000.

Totalt krav: kr 76.000

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Redegjørelse i punktform til klagers utsagn og krav:

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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 klages over en rekke forhold, slik det fremgår ovenfor. Det gjelder blant annet matservering, renhold, filming i bassengområdet, busstransport til og fra flyplassen, legetjenester på stranden, badevaktens oppførsel etc. Nemnda kommenterer noen av disse:

Nemnda legger til grunn at det gikk en magevirusepidemi på hotell White Lagoon Balchik på det tidspunkt klageren ankom hotellet med sin familie. I andre klagesaker fra samme hotell, kan det virke som om utbruddet nådde en topp rundt 28. juli. Om det var til stede også på andre hoteller er nemnda usikker på, men det legges til grunn at på White Lagoon var det en rekke sykdomstilfeller. Ving Norge har oppgitt 123 sykdomstilfeller, mens Ving Sverige opererer med 532 syke gjester. Hotellet hadde et belegg på ca. 2.000 gjester. Nemnda legger det høyeste tallet til grunn, i det det utelukkes at en arrangør vil oppgi et for høyt antall smittede på et hotell i høysesongen.

Klageren observerte en rekke forhold som tilsa at hotellet ikke hadde tilstrekkelig kunnskap til å håndtere situasjonen med mange syke gjester. Blant annet var renholdet av bassengområdet kritikkverdig både før og etter at diverse kroppsvæsker ble observert i bassenget.

Hygienerutinene virket ikke trygge, verken rundt matservering eller ved rengjøring av rommene. Klageren var så misfornøyd at han ble flyttet til et annet hotell den siste uken. Det er ikke opplyst at det var problemer den siste uken av ferieoppholdet.

Arrangøren har beklaget forholdet, som gjorde at ferien til dels ble spolert for klageren, og har tilbudt et prisavslag på ca. 42% av reisens pris, hvilket utgjør kr 17.632. All-inclusive omkostningene med kr 5.000 er refundert i sin helhet, fordi klageren ikke fikk benyttet seg av tilbudet den uken han bodde på et annet hotell. I tillegg har Ving dekket flytteomkostninger til hotell Flamingo med kr 900.

Nemnda finner etter en samlet vurdering av Vings tilbud til klageren utgjør et tilfredsstillende prisavslag. Det legges da til grunn at prisavslaget gis i kontanter og ikke i form av et gavekort.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klageren får ytterligere prisavslag, ut over kr 17.632 som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lise Skogrand Bø, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser 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.