

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet cøliaki, dårlig utvalg i all inclusive, hotellstandard og rengjøring.

Dato

08.01.2020

Saksnummer

2019-03552

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 9 personer med innkvartering i tre dobbeltrom med all inclusive på Ralitsa AquaClub, Varna, Albena, Bulgaria i perioden 26.06.2019 - 04.07.2019. Totalpris 56 000 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende rengjøring
- All inclusive
- Reiselederservice
- Beliggenhet

En person i reisefølget har cøliaki og utvalget i all inclusive var dårlig.

Rommene klager så bilder av på internett samsvarte ikke med de rommene klager fikk tildelt. Klager var ikke tilfreds med standarden og innredningen av rommet som var beregnet på tre personer.

Klager anfører at prisen som ble betalt for dette reisemålet var høy i forhold til standarden på hotellet. Klager opplevde dårlig service fra ansatte og ble behandlet dårlig. Klager fulgte alle rådene de fikk fra Ving via sms når det gjelder å snakke med personalet og de i restauranten. Det hjalp ikke og det var store språkproblemer i forhold til de ansatte.

Renholdet innfridde ikke forventningene. Klager måtte etterspørre håndkle, dopapir, rydding av rom, at tomme fat og glass samt søppel ble tatt daglig.

Klager fikk ikke konkrete svar fra Vings representanter på forhold de etterspurte. Klager skriver at de var villige til å betale summen som ble opplyst, men da måtte prisen inneholde all inclusive. Klager anfører at de allerede hadde betalt en høy pris for reisen.

Klager fikk tilbud om å flytte, men måtte betale 5 200 kroner ekstra for ni personer. Hotellet hadde kun frokost og ikke all inclusive og klager ville ha mistet gratis inngang på Aqualand dersom de flyttet. Klager ble derfor boende på Ralitsa AquaClub.

Klager krever refusjon av 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Før avreise opplyste klager at hun har glutenallergi og dette ble notert på bestillingen. Vi gjør oppmerksom på at en notering eller et ønske kan bli skrevet på bestillingen som informasjon til hotellet, men det er ikke det samme som en ytelse som er bestilt eller betalt for og gir dermed ikke garanti for at ønsket blir innvilget eller noteringen blir tatt til etterretning. Hva som er kjøpt og betalt for, og dermed bestilt, fremgår av prisspesifikasjonen i billetten.

Fordi matallergier er vanlig forekommende og mange av Vings gjester spør spesifikt om dette, har de god informasjon på [ving.no](https://www.ving.no) om hva en kan forvente seg av tilrettelegging på reise til andre land. Under Viktig å vite skriver Ving dette: "Som matallergiker på ferie i utlandet, må man ta noen forhåndsregler da dette fortsatt er relativt ukjent i mange land. Noen hotell tilbyr spesialmat, men vi har ikke en detaljert oversikt over alle disse og må derfor undersøke med hvert enkelt hotell. Man kan ikke forvente at det finnes allergitilpasset mat på hotellet, dersom dette ikke er bekreftet på forhånd. Se mer informasjon om vårt tilbud til matvareallergikere på våre Sunwing-sider."

Videre viser Ving til informasjonen i form av Spørsmål og svar:

<https://kundeservice.ving.no/Pao-reisemaolet/Mat-og-drikke/39954768/Kan-jeg-bestillespesialmat-pao-hotellet.htm>.

Her skriver Ving blant annet: "Kunnskapen om forskjellige typer allergier og matintoleranse er generelt dårligere utenfor Norge. Hotellpersonalet kan ikke alltid svare på eksakt hvilke ingredienser som er i de ulike matrettene. Av og til kan det være pga. en språkbarriere og det gjøre det lettere hvis du har med deg oversettelser fra Norsk Cøliakiforening som du finner her. På flere av våre familiehottell, Sunwing Family Resorts, er det ambassadører som er spesialisert innen matintoleranse som vil fungere som en kontakt mellom deg og kjøkkenet når du er på plass på hotellet. Utvalget av mat som passer med forskjellige typer allergier og intoleranser er ikke like stort i utlandet som hjemme. Det gjelder også i hotellenes restauranter og butikker, og hvis du har bestilt All Inclusive, alternativt hel- eller halvpensjon. På alle Sunwing Family Resorts er det også et begrenset utvalg av matvarer som selges på Minimarket. Det kan være lurt å

ta med seg litt snacks/enkle matvarer hjemmefra, f.eks. knekkebrød, ettersom det kan være vanskelig å finne i utlandet. I Asia er det generelt mye nøtter og peanøtter i maten. Skalldyr er også en vanlig smakstilsetning i mange land, selv om man ikke bestiller skalldyrsretter."

Klager kontaktet Ving på reisemålet den 27.06.2019, dagen etter ankomst. Det ble fremlagt en klage på rommets størrelse og et ønske om at Ving skulle snakke med resepsjonen om allergien til klager slik at hun kunne få hjelp med hva hun kunne spise.

Vings representant forklarte at alle rom på hotellet har samme størrelse – 15m2 slik det fremgår av hotellpresentasjonen på ving.no.

Klager ønsket å se på muligheten for å bytte hotell til et med større rom. Vings representant kontaktet hotellet om klagers glutenallergi og klager ble oppfordret til å gå til restauranten for å gå igjennom med personalet om hva hun kunne eller ikke kunne spise. Det er uklart for Ving om klager gjorde dette.

Vings representant undersøkte videre om det fantes noen ledige hotell å flytte til. Klager fikk svar samme dag om at det var mulig for alle 3 bestillinger å flytte til Maritim Paradise Blue. Klager fikk muligheten til å søke opp og lese om hotellet på ving.no før de måtte bestemme seg. Dette hotellet har ikke All Inclusive, men frokost inkludert. Det er et betydelig dyrere hotell og klager ble informert om prisforskjellen. På grunn av at Ving ikke kunne se at det opprinnelige hotellet hadde feil eller mangler i forhold til avtalen, så de ikke grunn til å flytte de tre bestillingene uten kostnad.

Andre forhold:

Klager oppgir i sin klage til Ving at de har bestilt et 4-stjerners hotell.

- Ralitsa AquaClub er kategorisert med 3 vinger, det var også tilfelle ved bestilling i mai 2019.

Klager oppgir at et av barna havnet på sykehus. Dette er ikke tatt opp/registrert på plass.

- Sykdom i ferien er en forsikringssak og ev. tapte feriedager som følge av sykdom kan refunderes mot dokumentasjon fra behandlende lege.

Ving anser det urimelig at hele reisefølget på 9 personer fordelt på 3 bestillinger kan kreve kompensasjon for at en i reisefølget har cøliaki og ikke var fornøyd med tilbud for allergikere.

Klager mener hotellet ikke stemmer overens med beskrivelsen på ving.no.

- 92% av Vings gjester anbefaler hotellet. Det ligger 5 kundekommentarer synlig på webben, 3 av disse er skrevet av dette reisefølget, de andre 2 gir hotellet betyg 4/5.

- Dårlig fungerende Wifi trekker ned snittbetyget.

Etter at Ving mottok klagers tilsvarende bilder, har de kommentert saken ytterligere:

1. Bilder

Bildene er ikke tidligere lagt frem i klagen til Ving. Slik vi forstår det vil klager med bildene vise rommets utforming, matserveringen samt hotellområdet/hotellets beliggenhet.

2. Rommets størrelse

Vings beskrivelse av hotellet og rommene er tydelig. Dobbeltrommene er kun 15 m² og kan ta 2 voksne og et barn (opp til 12 år) som mest. Rommene har to ordinære senger og ekstra oppredning i sovesofa. Ving kan ikke ta ansvar for eller kompensere for at klager hadde andre forventninger til rommets størrelse enn hva som er angitt i beskrivelsen.

3. Reisemålets beliggenhet

Reisemålet beskrives godt på ving.no, og det ligger der det ligger. Albena er en ganske rolig plass, 15 km fra det litt livligere Golden Sands. Her ligger de fleste hoteller langs den fire km lange stranden. Klager har bestilt et hotell som ligger i utkanten av Albena, 1,1 km fra stranden og 500 m fra nærmeste sentrum – dette er beskrevet i tekst og vises i kart.

4. Dårlig service og renhold

Ving viser til logg fra reisemålet samt korrespondanse mellom klager og Ving på reisemålet. Klager ville ha hjelp med å finne nytt hotell og det fikk hun tilbud om. Klager tok ikke opp noe om renhold eller dårlig service fra hotellets ansatte på plass.

5. Krav om å få med All Inclusive ved hotellbytte

På ving.no informerer de om følgende:

Viktig informasjon om hotellene

Sesongen i Bulgaria er kort og intensiv og hotellene blir tidlig utsolgt. Det kan derfor være vanskelig å bytte hotell etter at du har kommet til reisemålet. Derfor ber vi deg tenke nøye igjennom valget av hotell. Hotellstandarden i Bulgaria er vanligvis noe lavere enn i resten av Europa. Rommene er ofte små med enkel innredning. Hvis du bestiller en uspesifisert reise kommer du til å havne på et veldig enkelt hotell, og også da kommer det til å bli vanskelig å bytte hotell. Det er ikke alle hotell som har All Inclusive å tilby. Ved et eventuelt hotellbytte tilbys de tjenester som finnes tilgjengelig på det nye hotellet. Vi kan ikke tilby/overføre måltider som ikke finnes der. Reisefølget var totalt 9 personer fordelt på 3 rom. Det var kun ett hotell som hadde noe ledig for alle 9 i denne perioden (høysesong).

6. Reisens pris

Reisefølget på totalt 9 personer har betalt ca. 6 500 kroner per person for en pakkereise med fly tur/retur, bagasje, mat på flyet, transport til og fra flyplassen, samt boende i dobbeltrom på et kategori 3-hotell med blant annet All Inclusive inkludert i én uke i Varna, Bulgaria - i høysesong.

Ving kan på bakgrunn av ovennevnte ikke se at pakkereisen lider av mangler forårsaket av arrangøren og kan dermed ikke imøtekomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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 § 32.

Klager har gjort gjeldende en rekke forhold og krevd refusjon på 50 % av reisens pris.

Klager har cøliaki og har ikke vært fornøyd med mattilbud for allergikere. Selv om klager har informert tjenesteyter om cøliaki og i den forbindelse bestilt mat på fly som hensyntar dette, innebærer ikke dette at det kan forventes at hotellet har et bredt tilbud til matallergikere av denne type. Dette fremkommer klart fra tjenesteyters hjemmeside.

Klager har klaget på rommets størrelse og beskaffenhet. Det fremkommer av klagers bilder at rommene er små, men reisen er solgt med opplysninger om at rommene er på 15 m² med en dobbeltseng og mulighet til ett barn på en sovesofa. Nemnda kan ikke se at det er avvik fra de opplysninger som er gitt. Fremlagte bilder fra klager endrer heller ikke dette standpunkt.

Klager har klaget på reisemålets beliggenhet. Albena beskrives på tjenesteyters hjemmeside som en ganske rolig plass, 15 km fra det litt livligere Golden Sands. Klager har bestilt et hotell som ligger i utkanten av Albena, 1,1 km fra stranden og 500 m fra nærmeste sentrum. Det foreligger ikke avvik fra beliggenheten ift. beskrivelsen på tjenesteyters hjemmeside.

Klager har oppgitt i sin klage at de har bestilt et 4-stjerners hotell. Det fremgår av beskrivelsen av hotell Ralitsa AquaClub at hotellet er kategorisert med 3 vinger.

Klager oppgir at et av barna havnet på sykehus. Sykdom i ferien er en forsikringssak og ikke noe tjenesteyter kan være ansvarlig for så lenge årsaken til sykdom ikke kan knyttes til tjenesteyters levering. Det er ikke slik i denne saken.

Når det dårlig service og manglende renhold, fremkommer det at dette ikke er tatt opp med hotellet og særlig renhold bør tjenesteyter gis muligheten til å rette opp. Når det gjelder dårlig service er dette vanskelig for nemnda å ta stilling til basert på bevissituasjonen.

Når det gjelder reisens pris som er på 6 500 kroner per person i høysesong er dette også noe klager var orientert om på forhånd før inngåelse av avtalen. Nemnda bemerker for øvrig at prisen sett hen til andre reiser er relativt god ift. hva klager fikk. Klager har blitt tilbudt muligheten til hotellbytte mot ekstrakostnad da det eneste hotellet som var ledig var et mye dyrere hotell. Dette ønsket ikke klager å betale for.

Nemnda vurderer det dit at de påklagde forhold verken isolert eller samlet sett utgjør et avvik fra avtalen mellom partene.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke får medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)