

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig all inclusive.

Dato

09.01.2020

Saksnummer

2019-03968

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og to barn med innkvartering i en 2-romsleilighet med All Inclusive på Arabella Beach, Albena i Bulgaria i tidsrommet 22.07.2019 – 05.08.2019. Totalpris 35 740 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- All inclusive

Forklaring

Meget dårlig all inclusive, helseskadelig.

Etter flere dager med dårlig mat, tok klager kontakt med Ving den 28.07.2019. Vings representant kom til hotellet og testet maten. Klager tenkte at dette gjorde en forskjell og prøvde maten igjen den 29.07.2019. Det ble servert ustekte poteter og rått kjøtt fra kjøkkenet, noe klager beskriver som direkte helseskadelig. Klager ringte igjen til Ving som oppfordret klager til å spise ute og ta vare på kvitteringer.

Klager har lagt ved kvitteringer for middager 6 dager og anfører at kvitteringene viser totalt ca. 3 600 kroner. Beløpet inkluderer ikke lunsj eller den første uken med middager.

Klager anfører at 3 400 kroner som ble tilbudt tilsvarer 60 kroner dagen pr person. Standarden er lav i Bulgaria, men man får ikke spist for den summen. En all inclusive tilsvarer mer enn 3 400 kroner, selv om det er den summen Ving må betale for all inclusive.

Klagers krav: 7 300 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Arabella Beach er et enkelt hotell som Ving har gitt 2 vinger, hvor enkel All Inclusive er inkludert i reisens pris. I Bulgaria er hotellstandarden generelt lav, og anses lavere enn i mange andre deler av Europa. Ving anfører at landet ikke er kjent for å ha noen bra matkultur. For Ving er det viktig å kunne tilby hoteller i alle prisklasser og forskjellig standard for å tilfredsstille alle smaker og lommebøker. Fler og fler hotell tilbyr i dag All Inclusive. Ving forklarer følgende i sin skriftlige reiseinformasjon «Viktig å vite» bør en forvente at kvaliteten på maten ofte samsvarer med kvaliteten på hotellet i øvrig, dvs. at et hotell av lavere standard ofte tilbyr enklere varianter av All Inclusive.

Klager kontaktet Ving etter én ukes opphold på hotellet, noe som fremgår av loggen fra reisemålet. Det ble lagt frem en klage på matens kvalitet og service i restauranten. Vings representanter besøkte hotellet uanmeldt neste dag og prøvde maten. De kunne si seg enig i klagers påstand. På dette tidspunktet mottok Ving rundt 10 klager på hotellets All Inclusive.

Selv om All Inclusive er inkludert i hotelloppholdet, regnet Ving ut kostnaden for måltidene og ga tilbud til alle som klaget om at de kunne få kostnaden for All Inclusive refundert, slik at pengene kunne dekke måltider utenfor hotellet istedenfor. Ving vil gjøre oppmerksom på at de har løst alle henvendelser som har kommet til Ving på denne måten, og at det kun er denne klager som ikke har vært fornøyd med løsningen – og som nå i tillegg krever kostnader for maten utenfor hotellet. Dette er utgifter Ving ikke kan kontrollere eller har sagt at Ving skal dekke.

Ving har refundert 3 400 kroner for All Inclusive.

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 klaget på all inclusive tilbudet på hotellet som han mener var dårlig. Klager tok kontakt med Ving på reisemålet og en guide ble sendt ut som var enig med klager at mattilbudet på det aktuelle hotellet var dårlig. Tjenesteyter har i den forbindelse utbetalt 3400 kroner som er kostnad til all inclusive. Klager har spart på kvitteringene sine for 6 middager som tilsvarer 3600 kroner. Pakkereisenemnda anbefaler at klager

får utbetalt 3600 kroner for de seks middagene han måtte spise utenfor hotellet. Ettersom tjenesteyter allerede har utbetalt 3400 kroner, anbefales at ytterligere 200 kroner utbetales til klager. Dette representerer klagers faktiske utgifter som kan sannsynliggjøres.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)