

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

### Dato

28.08.2015

### Saksnummer

232/14F

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om heving av reiseavtalen og refusjon av innbetalt beløp.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes familie, tre voksne og tre barn, dro til Bulgaria og skulle bo en uke på hotell White Lagoon Beach Resort, et nyrenovert hotell i Balchik.

Feriemarerittet startet allerede på flyet nedover der en av de kabinansatte opptrådte lite serviceinnstilt og snakket i en frekk, glefsende og sur tone til passasjerene.

Han hysjet helt unødvendig på barna og ba klager pakke håndbagasjen raskere sammen da de skulle gå inn for landing.

Ved ankomst hotellet sent på kvelden var det fullstendig kaos i resepsjonen og etter mye om og men fikk de vite at leilighetene de skulle ha ikke var klare og at det var noe galt med strømmen. De ble innlosjert på hotell Kaliakra i Albena, en 20 minutters busstur tilbake der de kom fra. De ble lovet mat ved ankomst hotellet, men denne var langt fra god og de spiste lite. Klagers far, som er døv og dårlig til bens, samt de tre barna på 4, 5 og 7 år var totalt utslitt og de bestemte seg for å sove ut dagen etter og spise sen frokost siden serveringen av denne skulle stenge kl. 10.30. Dette stemte ikke og ved oppmøte kl. 10.15 dagen etter fikk de vite at serveringen stengte kl. 10.00.

De skulle kjøres i taxier tilbake til hotell White Lagoon Beach Resort og fikk forsikringer fra Vings representant om alt nå var i orden. Ved ankomst hotellet ble de svært overrasket da de så at det var en byggeplass.

I resepsjonen fikk de beskjed om å vente litt da det fortsatt ikke var klart i leilighetene de skulle ha. Det var visstnok verken strøm, vann eller møbler der, kun et tomt skall. En representant fra Ving som sto i resepsjonen sa de jobbet på spreng for å løse problemene, men tiden gikk og etter å ha ventet over to timer, fikk de gå til restauranten for å spise litt. Overalt hørte de folk som klaget på at det ikke var ferdig og at det manglet ting. Etter å

ha spist ventet de i ytterligere en time og tok seg da en runde rundt for å se på området. Bassengene var ikke ferdige og på stranden var det bygningsmaterialer, ledninger, glasskår og søppel.

Klager fikk nok og forlangte at de skulle bli flyttet til et annet hotell. De ble så kjørt tilbake til hotell Kaliakra der de fikk to slitne 4-roms leiligheter. Barna, som hadde ventet hele dagen og var utslitte, skulle endelig få bade. Det var blitt sent og bassenget stengte kl. 18, så de rakk ikke å være i bassenget mer enn et kvarter den dagen.

De påfølgende dagene var det uvær med mye regn, vind, lyn og torden.

Dette medførte lekkasjer mange steder på hotellet, blant annet i lobbyen, gangene og på klagers rom. De turte ikke å ta heisen og måtte benytte trappene når de skulle til/fra rommene som lå i 9. etasje. Personalet la ut mange håndklær på klagers rom for å tørke opp vannet. Disse ble ikke fjernet de påfølgende dagene. Klager forsøkte mange ganger å komme i kontakt med Ving, men uten resultat. Det var heller ikke noe informasjon fra Ving på hotellet. Ca. 500 meter fra klagers hotell hadde uværet og flommen medført store ødeleggelser. Butikkene var stengt, veiene ødelagt og ufremkommelige, strandpromenaden skylt vekk og det var gjørme overalt.

Dagen før de skulle reise hjem hadde de fortsatt ikke funnet noe informasjon fra Ving på hotellet og de ringte gjentatte ganger. Først kl. 02.00 på natten kom de igjennom på telefonen og fikk da beskjed om at informasjonen om hentetidspunkt etc. for hjemreisen sto i Vingpermen på hotellet. Denne hadde klager og hennes søster ikke funnet og de fikk heller ikke noe svar på hvorfor de ikke var blitt kontaktet. De fikk heller ikke informasjon om at de måtte betale for å beholde rommene på avreisedagen.

Klager og hennes familie var totalt utslitt av ferien de hadde spart til i to år da de kom hjem. De fikk ikke det de hadde bestilt når det gjaldt hotell og servicen fra Ving var totalt fraværende. Klager krever hele reisen refundert med kr 22.265.

### **Ving har i det vesentlige anført:**

Ving har beklaget forholdene ved flyreisen som klager har gitt tilbakemelding om og videreformidlet dette til flyselskapet.

Hotell White Lagoon Beach Resort gjennomgikk en total renovering i løpet av det seneste året for å kunne åpnes som et helt nytt hotell i juni 2014.

Vings guider og plassjef samt kundeservice i Varna området hadde kontinuerlig kontakt med hotellet helt siden starten av juni. Ving fikk informasjon fra hotellet om at de var klare til å åpne 16. juni.

På grunn av strømproblemer i noen leiligheter, og som det dessverre ikke var mulig å løse innen rimelig tid, fikk klager og hennes familie rom på hotell Kaliakra.

Siden problemene på hotell White Lagoon vedvarte, ble de boende på dette hotellet. Hotell Kaliakra er klassifisert med 4 stjerner. Hotellet har strandbeliggenhet og ulike tilbud og fasiliteter slik hotell White Lagoon har.

Ving har beklaget misforståelsen med hensyn til tidspunktet for frokost og den uheldige starten de fikk på oppholdet. I henhold til omtalen av hotell White Lagoon Beach Resort

består anlegget av flere bygninger. Alt skulle ikke tas i bruk ved åpningen av hotellet i juni i år, men senere når neste byggetrinn blir klart.

Ingen gjester skulle bo i rom som ikke var ferdig bygget.

Dessverre ble klager og hennes familie berørt av uværet som rammet deler av Svartehavskysten i tiden 19. til 22. juni. Spesielt utsatt var byen Varna som ble særlig hardt rammet, hvor gater og veier ble omgjort til elver og biler vasket bort. Mange hus ble også oversvømt. Flommen forårsaket også strømbrydd i flere områder. Deler av Albena, hvor gjestene bodde, ble også berørt, men i mindre omfang enn Varna ble det. Ving har hatt reisemålet i sitt program siden 1980 tallet, men er ikke kjent med uvær av et slikt omfang tidligere. Ved større nedbørsmengder kan det oppstå lekkasjer, noe som klager og hennes familie dessverre ble utsatt for. Det er videre beklagelig at de ikke fikk kontakt med Vings representanter under oppholdet, noe som nok skyldtes stor pågang under dagene med mange og uforutsette problemer.

I henhold til internasjonale hotellbestemmelser må man forlate rommet senest kl. 12 selv om man skal reise hjem om kvelden. Dersom hotellene har ledig kapasitet kan det være mulig å beholde rommet lenger mot at man betaler for dette. En slik forlengelse regnes som en ny avtale direkte mellom gjesten og hotellet. Ving har tilbudt klager å dekke utlegget de hadde for å beholde rommene på avreisedagen.

Ving har på bakgrunn av klagers tilbakemelding tilbudt et prisavslag på kr 7.000 som tilsvarer ca. 40 % av reisens grunnpris. Ving finner ikke grunnlag for heving av kjøpet og refusjon av hele reisens pris.

### **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.

Etter å ha lest sakens dokumenter, blant annet en detaljert klage, er nemnda ikke i tvil om at den ytelse som ble levert av arrangøren var mangelfull. Det fremgår at det var flere stedlige representanter i området. Da er det etter nemndas vurdering ikke holdbart å stole på forsikringer fra hotellets representanter om at hotellet er klart til å motta gjester. Det er hotellets eiere som eventuelt taper på at gjestene blir plassert et annet sted. Når situasjonen er slik, er det etter nemndas vurdering lite tilfredsstillende at Vings representanter ikke har undersøkt forholdene på stedet før gjestene ankom. I tillegg til de fire rommene arrangøren opplyser ikke hadde strøm, legges det til grunn at stedet og området bar preg av å være en byggeplass.

Det var kun vann i ett basseng, og i tilknytning til det lå det innplugget, elektrisk verktøy. Stranden var full av byggeskrot. Det er også uholdbart først å la gjestene vente i et uferdig hotell, og etter lang venting kjøre dem til et annet hotell for natten. Her oppga guiden feil tid

for frokostservering, slik at klageren og hennes familie, som kom i seng først ca. kl. 01.30, ikke rakk frokosten morgenen etter.

På formiddagen ble de hentet tilbake til det første hotellet, som ikke var mer ferdig denne formiddagen enn det var kvelden/natten før. Etter flere timer med ny venting ble det klart at de igjen måtte returnere til det hotellet hvor de hadde tilbragt første natt. Der fikk de gamle, slitte rom/leiligheter isteden for rom/leiligheter i et nyåpnet/nyrenovert hotell. Når loggen fra reiselederne opplyser at gjestene gjerne ville flytte tilbake til det første hotellet, er vel det en sannhet med modifikasjoner.

Det de ønsket, var å få rom. Det hadde de betalt for, og det hadde Ving ikke lyktes med å skaffe dem. Det står i loggen: «Gäster satt uden rum i en del timer».

Det ble i tillegg et helt uvanlig uvær med mye regn. Det kan naturligvis ikke arrangøren lastes for. Det som imidlertid er kritikkverdig, er at det i denne situasjonen ikke var mulig å oppnå kontakt med arrangøren over telefonen.

Det viste seg at vann trengte inn overalt, også i heissjakten, slik at det dryppet ned på heistaket. Det gir så vidt nemnda er kjent med stor fare for kortslutning og brann i det elektriske anlegget. Klageren turte ikke å benytte heisen da hun oppdaget at også heissjakten var lekk. Klageren ble sammen med sine tre mindreårige barn, ett av dem på krykker, en søster og en eldre, døv far som ikke var sprek til bens, plassert i 9. etasje. Når man ikke kan ta heisen av sikkerhetsmessige grunner, byr en slik plassering på store utfordringer.

Etter nemndas syn fikk klageren ikke den ferien hun hadde betalt for, selv om arrangøren som før nevnt ikke kan lastes for at været var dårlig, eller det faktum at klagerens far antagelig ble matforgiftet på en restaurant i området.

Nemnda finner etter omstendighetene at det ikke er grunnlag for å kreve kjøpet hevet, men finner at klageren bør få et prisavslag som passende kan settes til 60% av reisens pris, avrundet til kr 13.000.

### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at klageren gis et prisavslag på 60% av reisens pris, avrundet til kr 13.000.

Vedtaket er enstemmig.

### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, 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.*