

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, støy og flyforsinkelse.

Dato

02.11.2017

Saksnummer

2017-02032

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering i et familierom med all inclusive på Park Hotel Odessos, Golden Sands, Bulgaria i perioden 26.06.2017 - 10.07.2017. Totalpris kr. 16.855.

Klager har anført klage på hotellstandarden generelt, støy, internett og flyforsinkelse.

Før avreise sendte klager inn ønske til Ving om at det skulle være rolig på rommet. Klager anfører at det ikke stod noen steder at det er støy ved hotellet.

På flyplassen ved ankomst, ble klager sittende på bussen til hotellet i 1 time før de ble kjørt til hotellet.

Klager hadde bedt om et rolig sted, men det var en nattklubb ikke så lang unna der var det høy musikk frem til kl. 03.00 om natten.

Etter noen dager var det fullt av maur på rommet og oppi sengen. Klager gav beskjed, men det ble ikke noe bedre og hun måtte klage igjen. Sent en kveld banket de på og ville spraye rommet, men klager gav beskjed om at det ikke var aktuelt da de ikke ønsket å sove i giftige gasser. Hadde de sprayet på dagtid, kunne de ha luftet før de la seg. Klager var nede i resepsjonen, men fikk beskjed om at det ikke kunne gjøre noe.

Klager fikk byttet rom etter en uke, men det rommet lå under det rommet de fikk ved ankomst. Her var det ikke maur på rommet, men mye maur på terrassen og det var like mye støy. Rommet hadde en intens kloakk lukt på badet, klager gav beskjed om dette og da satte de bare en søppelbøtte over lufterøret. Det hjalp litt, men klager føler at de ikke ble tatt på alvor og de ikke brydde seg om gjestene.

De fire siste kveldene ble det veldig mye bråk fra naboene, da det var en familie som hadde flere rom. Ungene stod og banket på dørene i flere minutter for å komme inn på rommene, ofte seint på natt. Resepsjonen kunne ikke gjøre noe med dette.

Nesten alle solsengene var opptatt før frokosten var ferdig. Lite kjekt for klager som reiste med et barn og ikke fikk plass, slik at klager kunne følge med på barnet i bassenget. Sengene ble beslaglagt av gjester tidlig på morgenen.

Det var aldri lett å finne seg en plass og spise, hadde klager funnet seg en plass og hun skulle hente noe mer, var maten og drikken ryddet bort når de kom tilbake og nye gjester hadde tatt bordet. Det var ikke lett å be en 6 åring om å passe bordet eller finne mat selv. Videre var det skitne tallerkener, kopper og bestikk.

Når det gjelder flyreisen hjem med DK1525, ble denne et mareritt. Flysetene var skitne av noe som lignet oppkast og flyet ble forsinket grunnet tekniske feil og ny slot tid. Da flyet kjørte ut på rullebanen, fikk de beskjed om at de måtte fylle drivstoff. Ny venting. Klager satt inne på flyet i over 3 ½ time før det tok av. Klager fikk verke mat eller drikke.

Flyturen skulle ta 3 t og 5 minutter, men flyturen tok nesten 3 og ½ time. Ved ankomst tok det over 1 time før de fikk hentet bagasjen, noe som medførte økt parkeringsavgift for hun som skulle hente klager på Flesland.

Opprinnelig avgangstid: 10.07.2017 klokken 13:10

Faktisk avgangstid: 10.07.2017 klokken 15:10

ANKOMST

Opprinnelig ankomsttid: 10.07.2017 klokken 15:45

Faktisk ankomsttid: 10.07.2017 klokken 18:45

Klager fikk ikke informasjon om sine rettigheter i forbindelse med forsinkelsen

Klager krever kompensasjon for reisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving oppfordrer sine gjester til å ta kontakt med sine representanter på stedet og forklare situasjonen hvis man opplever problemer eller mangler. Kontakten er viktig for å fastslå om det dreier seg om mangler som gir rett til kompensasjon, for å oppklare eventuelle misforståelser i forhold til hva som er bestilt og for at de skal få mulighet til å finne en løsning. Klager kontaktet ikke Ving på stedet og de fikk ikke anledning til å hjelpe klager mens han ferierte i Bulgaria.

Klager har bestilt Park Hotel Odessos i Golden Sands. Reisemålet er nærmere beskrevet på Vings nettsider <https://www.ving.no/bulgaria/golden-sands>. Her står det blant annet:

Golden Sands er et klassisk "all round"-reisemål som passer både barnefamilier og par i alle aldre. Feriebyen ligger rett ved en herlig, flere kilometer lang, bred og velholdt sandstrand og har et godt utvalg av restauranter, barer og utesteder.

Golden Sands er større enn Albena og betydelig livligere. Langs strandpromenaden og hovedgaten ligger det massevis av restauranter, kafeer og små butikker. Vil du fortsette ut i de små timer, er det bare å velge og vrake blant musikkbarer, diskotek og nattklubber. Du kan også prøve lykken på kasino.

Under Reisemålsfakta <https://www.ving.no/bulgaria/golden-sands/fakta> kan man også lese mer om utelivet i området:

Er du ute etter party passer Golden Sands perfekt. Her stenger nattklubbene først når den siste gjesten har gått hjem, eller når solen har stått opp. Betydelig roligere i starten og slutten av sesongen.

Park Hotel Odessos er et godt likt hotell som passer barnefamilier. Hotellet ligger nær både sentrum og strand i Golden Sands i et område som beskrives som Turistområde med lokaltrafikk. I Vings generelle Reiseinformasjon på ving.no skriver Ving blant annet: På våre reisemål fortsetter dagliglivet også i turistsesongen. Søppelbilene gjør sine tidlige morgenrunder og lokaltrafikk kan forekomme døgnet rundt. Mange av våre hoteller ligger i populære ferieområder med folkeliv og dags- og kveldsaktiviteter, barer, diskotek, etc. Lydnivå og eventuelle uromomenter utenfor hotellet kontrolleres av lokale myndigheter. Ingen feriesteder har helt stille områder, særlig ikke i høysesongen.

Ving anfører at de reisende i en viss utstrekning må være forberedt på å bli berørt av støy i Golden Sands grunnet ovennevnte beskrivelse. Ving har ikke mottatt andre henvendelser vedrørende støy på Park Hotel Odessos i løpet av sesongen.

Insekter som maur, mygg eller kakerlakker kan forekomme uavhengig av hotellstandard. Opplever man problemer med insekter må man gi beskjed slik at det blir sprøytet. Gjentatt spraying kan være nødvendig.

Vings representanter i Golden Sands er tilgjengelige på telefon, SMS og e-post døgnet rundt – alle dager. I tillegg til å møte opp på flyplassen og på arrangerte utflukter, er de ute på hotellene flere ganger hver uke på bestemte tider som står oppgitt i permen på hotellet. Det er klagers plikt å opplyse om eventuelle problem eller mangler ved reisen slik at Ving får muligheten til å rette opp i eventuelle feil. Klager har ikke gjort Ving oppmerksom på at han ikke har vært tilfreds med reisen.

Flyselskapene vil alltid gjøre sitt ytterste for å unngå forsinkelser, men av og til kan forhold som uforutsette tekniske feil, værforhold eller opphopning av lufttrafikk gjøre forsinkelser uunngåelig. Forsinkelsen med DK1525 ble på 2 timer og 48 minutter ved avgang fra Varna og 2 timer og 40 minutter ved hjemkomst Bergen.

Planlagt avgang Varna 10.07.2017 kl. 13.10, planlagt ankomst Bergen kl. 15.45, aktuell avgang Varna kl. 15.58 og aktuell ankomst Bergen kl. 18.25.

Flyplassen i Varna er i perioder sterkt trafikkert og det kan ta tid både ved ankomst og av reise. Derfor skriver Ving i sin informasjon om transport følgende: Regn med ventetid på flyplassen, det tar tid med bagasjen ved ankomst. Du får mer informasjon ved ankomst.

Forsinkelsen på hjemreisen ble på totalt 2 timer og 40 minutter og skyldtes ifølge dokumentasjon fra Thomas Cook Airlines kortvarig teknisk feil (30 min), samt restriksjoner i luftrommet over Svartehavet.

Flyet måtte vente på ny slot-tid. Det var ikke et alternativ å frakte reisende tilbake til gaten da det hadde tatt for lang tid, og det hadde blitt trangt i terminalbygget på grunn av stor trafikk og mange reisende i terminalbygget.

Passasjers rettigheter ved flyforsinkelser er tilgjengelig på Vings nettsider <https://www.ving.no/flyforsinkelse>.

Ving har tilbudt å erstatte for eventuelle utgifter reisende har hatt som følge av forsinkelsen og som klager ikke har fått dekket av sitt forsikringsselskap. Ving har bedt om kvittering/underlag – men har ikke mottatt noe krav. Kravet må spesifiseres og aktuell dokumentasjon vedlegges. Ving råder klager til å ta kontakt med sitt forsikringsselskap.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det er klaget over hotellstandard generelt, blant annet at det var maur på rommet og at det luktet kloakk. Dessuten er det klaget over støy både utenfra og fra andre gjester. Det er også klaget over skitne kopper og bestikk i spisesalen.

Reisen tur/retur feriestedet var videre slitsom med venting i bussen på turen ned og med nesten tre timers forsinkelse på veien hjem. Passasjerene måtte sitte i flyet i disse timene.

Så vidt nemnda kan forstå er det ikke klaget over forholdene på feriedestinasjonen, ut over at det ble klaget til resepsjonen, som skaffet et nytt rom fordi det var maur på det første rommet. Da det viste seg at klageren heller ikke var fornøyd med det nye rommet burde han etter nemndas syn ha tatt problemet opp med de stedlige representantene. Det kunne muligens ha løst saken.

Når det gjelder støy generelt, er dette omtalt på arrangørens nettsider hvor det gis opplysninger om reisemålet. Stedet er et livlig sted med mye trafikk i turistsesongen. Støy må derfor påregnes, og er ingen mangel.

Når det gjelder det faktum at det var vanskelig å beholde bordet i spisesalen hvis man skulle hente mer mat, er antagelig dette et fenomen som er ganske vanlig på store hoteller i ferietiden og som arrangøren vanskelig kan lastes for. Det samme gjelder det faktum at solstoler blir opptatt fra tidlig om morgenen.

Klageren opplevde ventetid i bussen før han ble kjørt til hotellet. Så vidt nemnda er kjent med, er det ofte slik at en buss venter på passasjerer fra flere fly. Denne praksis vil da medføre noe ventetid for de først ankomne, uten at dette kan ses på som en mangel. Charterturer er masseturisme, og dette reflekteres i at det er lite rom for individuell kundepleie.

Hjemreisen ble etter det som er fremlagt av dokumentasjon forsinket med nesten tre timer. Disse timene ble tilbragt i flyet fordi forsinkelsen først oppsto etter at passasjerene hadde gått om bord.

Forsinkelsen er ikke av en slik lengde at den gir rett til erstatning, men passasjerene har krav på forpleining som står i forhold til forsinkelsens lengde. I denne saken er det opplyst at det ikke ble servert noe i ventetiden. Arrangøren har imidlertid tilbudt seg å betale utgifter som forsinkelsen førte med seg, f. eks. forlenget parkeringstid, under forutsetning av at det fremlegges kvittering. Nemnda tar dette til etterretning.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering av små og større uregelmessigheter, maur, kloakkluft, skittent dekketøy i restauranten, lang ventetid ved hjemreise uten at det ble gitt noen form for forpleining etc. at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 1.700.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 1.700.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)