

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om full refusjon av reisens pris grunnet hotellstandard og innbrudd.

### Dato

28.11.2019

### Saksnummer

2019-03989

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for tre personer med innkvartering i et dobbeltrom med balkong på Hotel Cook's Club Sunny Beach, Sunny Beach, Bulgaria i perioden 28.06.2019 - 06.07.2019. Totalpris 15 060 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende air condition
- Manglende rengjøring

Klager anfører at hotellrommet de fikk tildelt ved ankomst hadde feil og mangler. Hotellet var ikke nyoppusset og holdt ikke fire stjerners standard, noe Ving hadde gitt uttrykk for på sine nettsider og som var årsaken til at de valgte dette hotellet.

Ved ankomst manglet lyspærer i lampene, air condition fungerte ikke, det var skittent med på gulv, toalett/bad , byggestøv og malingsflekke, ledninger og kabler som hang fra tak og vegger, samt stikkontakter som ikke fungerte. Det var heller ikke lagt til rette for at det var tre personer som skulle bo på rommet da det ikke var gjort klart en ekstra seng.

De fikk først flytte til et annet rom kl. 18.00 den 30.06.2019, to dager etter ankomst.

Natt til torsdag 4. juli ble klager utsatt for innbrudd i rommet de flyttet til. De følte seg utrygge, klager fikk problemer med å sove og skriver at de følgelig ikke fikk utnyttet ferien på dagtid.

Klagers krav: Full refusjon av reisens pris. Klager skriver at de har mottatt en kompensasjon på 3 000 kroner grunnet mangler ved det første rommet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Hotellet ble bygget i 2004 og renoverert til sommersesongen 2019.

Ving har skrevet følgende i svaret til klager: "Vi forstår på deg at det var ulike mangler ved rommet dere fikk ved ankomst til hotellet.". Klager fikk bytte til et annet rom søndag 30. juni 2019.

Videre skriver Ving: Våre representanter hadde etter dette kontakt med dere etter hendelsen natt til fredag 4. juli hvor vi forstår det slik at en annen gjest forsøkte å ta seg inn til dere, og som han lyktes med selv om vi forstår det slik at vinduer var lukket og døren låst. Og hvor vedkommende skal ha fått en advarsel og låsen utbedret slik det var mulig".

Ving har tilbudt en samlet kompensasjon for ulempene med det rommet de flyttet til på 4 500 kroner, i tillegg til 3 000 kroner som de fikk utbetalt på reisemålet. Klager fikk også beholde rommet uten kostnad frem til sen avreise fra hotellet.

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 fremmet krav primært begrunnet i hotellrommets standard som manglende air condition, manglende renhold, manglende lyspærer i lamper, stikkontakter som ikke fungerte og skittent sengetøy. Klager ble etter kontakt med tjenesteyter flyttet til nytt rom, to dager etter ankomst og påberopte mangler ble kompensert med 3000 kroner. Slik nemnda har forstått var ikke klager misfornøyd med sitt nye rom. Etter noen få dager ble klager deretter utsatt for et innbrudd på rommet av en annen boende gjest. Klager har gjort gjeldende at de sov dårlig etter hendelsen, noe som etter nemndas vurdering er forståelig. Tjenesteyter har i den forbindelse tilbudt en kompensasjon på ytterligere 4 500 kroner i gavekort. Klager fikk også sen utsjekking på avreisedagen uten ekstra kostnad. Etter nemndas vurdering vil en total kompensasjon på 7 500 kroner sett opp mot reisens totalpris være rimelig under forutsetning at det utbetales kontant. Pakkereisenemnda anbefaler derfor at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler ikke at klager gis medhold.

**Nemndas representanter**

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