

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra fellesarealet på hotellet og strand som ikke svarte til forventningene.

Dato

28.08.2020

Saksnummer

2020-01210

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med innkvartering på Hotel Zilwa Attitude, Mauritius i perioden 30.01.2020 - 21.02.2020. Totalpris 54 768 kroner.

Klager er et eldre par, 77 og 79 år som har reist ganske mye. Hun liker å bade i havet og de har vært på Mauritius 3 ganger. Denne gangen valgte de et hotell der de ikke kunne være, og de mener beskrivelsen av stedet på Vings nettside var årsak til dette.

De dårlige bademulighetene, det var nesten ingen som badet i havet, og den voldsomme støyen i fellesarealet om kveldene, førte til at klager måtte flytte til et annet sted i nærheten. Klager hadde vært på Paradise Cove før, og visste det var bra, men måtte betale over 10 000 kroner i tillegg for en ukes opphold der.

Det skulle være 4 strender, og det var det, men det sto ingenting om at det kun var ca. 40 cm dypt over 100 m ut, og på 3 av strendene møtte de på skarpe steiner 15 - 20 m fra land. Lot seg ikke forsere selv med badesko. Bunnen var dessuten myk og mudrete, ikke fast sandbunn. Klager kunne kun bade i bassenget, men voksenbassenget ble til tider invadert av mindreårige unger, som det også var mange av. Ingen passet på.

De to første kveldene ble det spilt discomusikk med et lydnivå langt over 100 desibel, umulig å sitte i baren. Det var Ingen eldre mennesker der. Ved henvendelse til resepsjonen dagen etter uttalte de at det ville bli mye roligere samme kveld, men det ble det ikke. De hadde også fått opplyst at i spisesalen om kveldene forlangte hotellet at mennene hadde lange benklær og overdel med krage, men 'alle' gikk i shorts, sandaler og t-skjorter. Klager fikk nok av dette etter 3 dager og representanten Joe var behjelpelig med å skifte hotell til Paradise Cove som var svært bra. Det kostet klager 10 335 kroner

ekstra, noe de synes er rimelig at de får i erstatning, da de rotet bort 4 dager av i alt 10 på oppholdet på Zilwa.

Klager tok kontakt med Ving og Vings representant Joe skulle besøke oss den andre dagen, men utsatte besøket, så vi fikk han først i tale dag 3. Han opplyste at klager kunne flytte til Paradise Cove da de var i samme hotellkjede mot et tillegg i pris, og tilrettela dette. Klager valgte da å flytte dag 4, da hele oppholdet ellers ville bli spolert.

Klagers krav: 10 335 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager henvendte seg til hotellets resepsjon på Zilwa Attitude, Mauritius (****), da de opplevde hotellets kveldsunderholdning som forstyrrende og ikke trivdes på hotellet. De fikk hjelp av hotellet til å flytte til Paradise Cove Boutique Hotel (*****) etter 4 dager mot en kostnad på drøyt 10 000 kroner. Paradise Cove er et høyere klasset hotell enn Zilwa Attitude og koster også mer å bo på.

Ving gjør oppmerksom på at klager ikke kontaktet Ving i Norge i forbindelse med forholdene han ikke var tilfreds med, slik de oppfordrer til blant annet i billetten. Ving fikk dermed ikke muligheten til å finne en løsning som klager kunne bli forøyd med på plass. Ving medgir at de oppfordrer gjester som er på reisemål uten guider å først kontakte hotellets resepsjon. Er man derimot ikke fornøyd med hjelpen fra hotellet, for eksempel som å måtte betale for å bytte hotell, må man kontakte Ving slik at de kan finne en løsning. Vings telefonnummer og opplysninger fremgår under Viktig informasjon på side 2 i reisedokumentet/billetten fra Ving. Ving ble gjort oppmerksom på at klager hadde byttet hotell per e-post fra Senior Reservation Officer på Zilwa Attitude den 5. februar 2020.

Ving informerer i hotellbeskrivelsen at hotellet har bar, nattklubb og kveldsunderholdning i form av levende musikk, karaoke, diskotek og danseshow de fleste kveldene i uken. Under «Viktig å vite» gjør Ving oppmerksom på at det er vanlig å oppleve forstyrrelser på hoteller, og at en må være forberedt på dette spesielt om hotellet har bar.

Ving er for øvrig godt kjent med hotellet, fasiliteter, beliggenhet og omgivelser og det er et av Vings best likte hoteller på øya. Ving har aldri tidligere mottatt klager på at underholdningen er for høylytt eller forstyrrende for noen rom og kan ikke si seg enige i klagers fremstilling.

Etter hjemkomst mottok Ving den skriftlige klagen. Klager tok da opp forholdene på stranden/strendene som ikke motsvarte forventningene de hadde. Strendene på nordre delen av Mauritius er kjent for å være så flotte og fine som bildene viser. Det ligger

korallrev rundt som beskytter strendene fra vinder og høye bølger. Alle strender er dog formet av vær, vind og bunnforhold. Koraller kan brekkes av og føres med bølgene inn mot land og smuss, vekster og noen ganger søppel kan skylles inn på alle strender. Tidevann gjør forskjeller på høyt/lavt vann nivå.

Ving synes at de 4 små strendene ved Zilwa Attitude er riktig fine og badevennlige. Det virker det som om majoriteten av Vings gjester også er enige med ving. Ving omtaler korallene og at det er langgrunt i sin informasjon om hotellet og Mauritius.

Ving følger Pakkereiseloven og gir prisavslag på reiser dersom der foreligger en mangel på reisen. Ettersom Ving informerer om hotellets bar og underholdning ser de det ikke som en mangel at klager har opplevd dette som forstyrrende. At klager ikke trivdes på hotellet og at strendene ikke var slik han hadde forventet, gis det heller ikke prisavslag på etter Vings mening. Ving gjør oppmerksom på at Ving ikke fikk ta del av klagen før klager byttet hotell og har dermed ikke fått mulighet til å undersøke nevnte forhold på aktuelt tidspunkt. Ving har ikke blitt gitt mulighet til å avhjelpe eventuelle feil eller mangler før klager løste situasjonen på egen hånd.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med innkvartering på Hotel Zilwa Attitude, Mauritius i perioden 30.01.2020 - 21.02.2020. Totalpris 54 768 kroner.

Klager har klagd på støy fra hotellet og lite badevennlige strender. Klager byttet hotell den fjerde dagen inn i ferien som kostet klager 10 335 kroner ekstra. Klager krever dette beløpet refundert av tjenesteyter.

Når det gjelder klagers anførsler om støy fremkommer det av beskrivelsen av hotellet at hotellet har bar, nattklubb og kveldsunderholdning i form av levende musikk, karaoke, diskotek og danseshow de fleste kveldene i uken. Basert på denne beskrivelsen av hotellet, må støy påregnes etter nemndas vurdering. Nemnda kan heller ikke se at klagers anførsler om manglende bademuligheter på strendene utgjør et avvik fra avtalen mellom partene. Etter nemndas vurdering var det tilstrekkelig med bademuligheter på reisestedet og nemnda viser til at Ving omtaler korallene og at det er langgrunt i sin informasjon om hotellet og Mauritius. Etter nemndas vurdering utgjør ikke de påberopte forhold et avvik fra avtalen og nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Astrid Solgaard (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)