

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet klassifisering av hotell, hotellstandard og feil leilighetstype.

### Dato

15.08.2017

### Saksnummer

2017-01051

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for fem personer, to familier, med innkvartering i to 2-romsleiligheter på Palm Beach Club, Playa de Las Americas, Tenerife, i perioden 02.04.2017 - 16.04.2017. Totalpris kr. 44.425.

Klagen gjelder to familier på samme bestilling:

familie 1: 2 voksne og 1 baby

, familie 2: 2 personer.

Ved ankomst fikk klagerne kun tildelt en 2-romsleilighet selv om de hadde bestilt to. Først etter ca. 2 timer fikk de tildelt to leiligheter. Bildene på Vings nettsider viste leiligheter med hvite vegger, lyst og trivelig, men dette stemte ikke.

Først etter ca. kl. 22:30 den dagen de ankom fikk de tildelt en barneseng etter å ha kontaktet både hotellet og Ving flere ganger. Klager var flere ganger i kontakt med Vings representanter, men de fikk ikke flytte til et annet hotell på Tenerife grunnet bookingstopp. Leiligheten som familie 1 fikk tildelt svarte ikke til forventningene, det var blod på veggene og babyen ble skitten da hun krabbet på gulvene. Familie 1 fikk bytte leilighet 03.04.2017, men her var dusjen i ustand og karmen nesten råtnet vekk.

Leiligheten som familie 2 fikk tildelt var skittengul, hadde tydelige merker av å ikke å være vasket annet enn på gulv og det var blod på veggene. Møblene var gamle og slitte. Ventilasjon i taket var mer svart enn hvi, med antydning til mugg. Familie 1 skriver at hennes tante i familie 2 klaget på rommet den 05.04.2017, men Ving har gått ut fra at klagen gjaldt familie 1.

Begge familiene bestilte ett fire stjerners hotell, men ved ankomst var hotellet to stjerners. For begge familiene gikk det mye tid til venting og telefoner til Ving.

Familie 1 krever å få refundert kr 464 for telefon utgifter og mellomlegget mellom et 2 og 4 stjerners hotell, familie 2 mellomlegget mellom et 2 og et 4 stjerners hotell.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Ving har etter en helhetsvurdering klassifisert Palm Beach Club med 4 vinger. Det er redegjort for premissene for klassifisering i korrespondansen med gjestene. Hotellets klassifisering er ikke endret. Ving anfører at kvalitetstallene for hotellet, basert på svarene gjestene har gitt hotellet, er tilfredsstillende. Vings selgere forholder seg til informasjonen som er gitt om klassifisering og omtalen av hotellene.

Ved ankomst fikk familie 2 tildelt en 2-romsleilighet som avtalt. Familie 1 fikk etter noe ventetid tildelt en 3-romsleilighet. Neste dag, 03.04.2017, byttet de til en leilighet i henhold til bestillingen. Klager hadde løpende kontakt med Vings stedlige representanter i anledning innkvarteringen. Når dialogen er opprettet, vil Vings stedlige representanter følge opp og det skal da ikke være behov for å kontakte Vings kontor i Norge.

Den 05.04.2017 mottok Ving i Oslo en e-post fra familie 2 som tok opp problemet med at familie 1 ikke fikk innkvartering som bestilt ved ankomst. Videre at de ønsket prisavslag som følge av avvik til offisiell klassifisering. Ving kan ikke se at det er tatt opp konkrete mangler i leiligheten til familie 2 under oppholdet. I mailen fremgår det at de ikke ønsket å bytte leilighet eller hotell. Familie 2 har blitt tilbudt en kompensasjon på kr. 2.000 eller en gavesjekk på kr. 2.500.

Ving kan ikke se at det er påpekt mangler ved dusjen, kjøkkeninnredningen, kjøkkenutstyret eller løse støpsler i leiligheten til familie 1. Det ble sprøytet for maur da det ble påpekt at de hadde problemer med dette. Ving har gitt en kompensasjon for at de ikke fikk innkvartering som avtalt før dagen etter ankomst og for problemer med leiligheten de flyttet til. De fikk utbetalt kr 2.000 på reisemålet og har senere blitt tilbudt ytterligere kr. 2.000 eller en gavesjekk på kr. 3.500.

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.

Nemnda legger til grunn at klagerne bestilte og betalte for to vanlige 2-romsleiligheter i et hotellkompleks. Det fremgår av prospektet at hotellet er bygget i 1984 og renoveret i 2008. På bakgrunn av denne informasjonen vil det være naturlig å forvente en del slitasje i leiligheter som er i bruk store deler av året. Det er også avbildet Superior-leiligheter. Disse er lysere og har en annen pris enn 2-romsleilighetene. Klageren bestilte ikke disse leilighetene.

Det fremgår av arrangørens reisevilkår, som er en del av avtalen, at hotellklassifiseringen ikke utelukkende er basert på rommets/leilighetens standard, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter. Det kan derfor hende at det ikke er samsvar mellom de lokale turistmyndighetenes klassifisering og antallet vinger som fremgår av arrangørens prospekt. Rommene skal imidlertid være skikkelig rengjort og slitasjen må etter nemndas syn ikke være så fremtredende at det er vanskelig å holde rommet rent.

Det er fremlagt en rekke bilder. Ett av bildene – karmen på badet – viser etter nemndas syn at badet trenger renovering.

En leilighet skal være ren, og det skal sprayes mot insekter hvis dette finnes. Etter beskrivelsen kan de se ut til at leiligheten ikke var tilstrekkelig rengjort ved ankomst. Dette ble imidlertid tatt opp med de lokale guidene, og så vidt nemnda forstår skjedde det en forbedring. Renhold er imidlertid uansett normalt mye enklere enn det man er vant med i Norden.

Det ble gitt kompensasjon på stedet fordi ett av parene ikke fikk den avtalte innkvartering ved ankomst. Totalt er det tilbudt et prisavslag på kr. 6.000, alternativt kr. 4.000 med tillegg av et gavekort på kr. 3.500.

Etter en samlet vurdering finner nemnda at dette utgjør et passende prisavslag for mangler ved renholdet og utforingene ved ankomst.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at det blir gitt prisavslag ut over det som allerede er tilbudt/utbetalt.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)