

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard, rengjøring og forsinkelse.

### Dato

31.08.2023

### Saksnummer

2023-01523

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom mot bassengområde og hage, inkludert frokostbuffé på Hotel Phuket Island View, Karon Beach, Phuket, Thailand i perioden 12.12.2022 - 11.01.2023. Totalpris 56 778 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager skriver at totalopplevelsen av hotelloppholdet var langt under det man hadde forventet. Frokosten var så dårlig at de måtte kjøpe egen mat da de ikke kunne leve i 4 uker på kokt skinke og syltetøy til frokost. Generelt renhold på hotellet var så dårlig at helsetilsynet hadde stengt ned hotellet om det var i Norge. Servicen klager opplevde var elendig.

Renholdet på hotellet var elendig. Renholdspersonalet kom til ulike tider (fra 09-17) hver dag, så klager visste aldri når de kunne være på rommet. På rommet kunne klager skrive navnet sitt i støvet rundt på hyller og diverse. Kopper og glass ble ikke ordentlig vasket, så de måtte vaske de selv. Ellers på hotellet var det også dårlig, med tykke lag støv og skitt på blant annet møbler som stod rundt omkring. I restauranten var det like ille: kopper var skitne, kaffekanne av glass var nesten sort av inngrodd kaffe.

Frokosten var under enhver kritikk. De eneste påleggene som var tilgjengelig var kokt skinke (i varmt vann/lake) og noe syltetøy. Egg av ulike slag var tilgjengelig, men det spiser man ikke hver dag. Ost kom etter klage til Ving vertene på stedet, som tok opp

dette med hotellet. Klager skriver at de måtte kjøpte inn egen mat fra butikk og baker for å ha noe å spise.

Personalet i restauranten var lite service vennlig.

Room service fungerte ikke. Klager forsøkte å bestille mat derfra en dag, da en i reisefølget var skadet og ikke kunne gå. Men det var umulig å få bestilt, selv etter å ha snakket med resepsjonen.

Klager fikk feil rom den første natten. Rommet var i dårlig forfatning og det luktet mugg og råte. Stuevinduet hadde utsikt til en gangsti ca.1 meter utenfor, som gjorde at gardinene måtte være stengt hele tiden. Etter 1 natt i dette rommet klaget de til Ving, og fikk da riktig rom, og en gratis middag som kompensasjon fra hotellet. Ved bruk av middagen, fikk de ingen servering eller kontakt med personale på ca. 15-20 minutter. Klager forlot da restauranten uten mat.

Ving vertene var imøtekommende og hyggelige selv etter flere henvendelser. De gjorde så godt de kunne, men hotellet ble ikke bedre. Etter flere dager med klaging, orket ikke klager å reklamere noe mer og avsluttet klagingen til Vings representanter. Klager skriver at de valgte å vente til de kom hjem da ferien ble ødelagt av all elendigheten, humøret sank på grunn av dette og klager måtte prøve å ha ferie.

Hjemreisen med Sunclass Airlines, DK2555, ble 2 timer forsinket fra Phuket. Klager fikk ingen beskjed om dette mens de ventet på flyplassen og de fikk ikke mat eller drikke i løpet av ventetiden. I en e-post til Ving den 19. juni 2023 krever klager også standard kompensasjon, 600 euro per person, for forsinket flyreise. Forsinkelseserklæringen viser at flyet var 2:59 timer forsinket til Gardermoen. Men da flyet kom frem til gaten på Gardermoen, kjørte piloten for langt frem, slik at «landgangen» ikke kunne treffe flydøren. Dette medførte at passasjerene måtte vente ytterligere 25-30 minutter på en traktor som kunne dytte flyet tilbake igjen. Følgene av dette ble at flyet totalt ble mer enn 3 timer forsinket. Klager skriver at reisen ikke er over før døren er åpnet, og det er mulig å forlate flyet.

Klager mener Pakkereisenemnda skal se bort fra alt Ving skriver i sitt tilsvare da de har tapt sin rett til å uttale seg fordi de ikke har klart å overholde en eneste tidsfrist i denne saken.

Klagers krav: 15 000 kroner. I tillegg har klager i tillegg krevd 600 euro per person, totalt 1 200 euro i standardkompensasjon for forsinkelsen ved hjemreisen.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

**Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Ving har anført at de i sin kontakt med gjestene alltid fører en log slik at alt skal bli gjort på rett måte og at de har mulighet for å sjekke opp i ettertid ved spørsmål. Ving ser at det ble betalt ut 500 kroner for at klager måtte bytte rom. Ving vil også betale ut for selve feilen og vil, selv om det dreier seg om et døgn, kompensere for to døgn som følger: Ytterligere 50 % av to dagsandeler for ulempen med feil rom. For klagers del utgjør dette 1 960 kroner.

Videre forstår Ving at klager ikke var helt fornøyd med frokost og rengjøringen. Av informasjonen som foreligger fra reisemålet, ser Ving at det ble noe bedring etter at Vings representant hadde tatt kontakt med hotellet, men at klager ikke var helt fornøyd. Ving har valgt å kompensere med 10 % for dette og for klagers del utgjør dette 5 678 kroner. Hotellet kompenserte med en gratis middag som aldri klager fikk benyttet, og Ving refunderer derfor 600 kroner.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på totalt 8 238 kroner, alternativt et gavekort på 10.300 kroner.

Ving anfører at klager fikk byttet rom etter et døgn. Det ble kompensert med 500 kroner på plass for bytte av rom. Videre har Ving tilbudt 1 960 kroner for feil rom ved ankomst og tiden det tok for bytte, 1 døgn, pluss 5 678 kroner for manglende rengjøring, misfornøyd med frokost og tilgang på kaffekapsler på rommet. Videre har Ving valgt å gi 10 % for hele reiseprosessen som goodwill på tross av at Ving ikke ble informert om klagers synspunkter på frokost/rengjøring/kaffekapsler før den 24/12. Videre har Ving tilbudt 600 kroner for den middagen hotellet ville gi som kompensasjon hvor klager valgte å forlate restauranten da han ikke ville vente. Totalt utgjør dette 8 238 kroner som klager har takket nei til. Ving anser dette som en passende kompensasjon.

Når det gjelder rengjøring skriver Ving følgende på viktig å vite som er en del av avtalen ved bestilling hos Ving: "Renholdet kan være vesentlig enklere enn hjemme. Med rengjøring menes normalt at gulv blir feiet, senger redd opp og avfall tømt enkelte av ukens dager – medregnet ankomstdagen. De fleste hoteller har minimum to dager pr. uke hvor rengjøring ikke blir utført. Oppvask inngår vanligvis ikke i renholdet. Oppvaskmiddel, børste, etc. må man kjøpe selv. I tillegg til rent sengetøy ved ankomst, skjer normalt skifte av sengetøy 1 gang i løpet av et 2-ukers opphold. Håndklær skiftes vanligvis 1-3 ganger pr. uke. Rengjøring skjer enten på formiddagen eller ettermiddagen."

Videre under samme sider når det gjelder frokost: "Frokosten er som oftest kontinental og består av brød, smør, syltetøy og te eller kaffe."

Phuket Island View er et 3+ bølgers hotell hos Ving og enklere hotell har som regel enklere kjøkken og tilbud. Hotellet tilbyr en frokostbuffé, men en frokostbuffé på et enklere hotell til en rimeligere pris er ikke den samme buffeen som på et hotell med høyere standard og pris. Ving viser til sine gjestevurderinger som gir hotellet et bra

resultat. I samme periode som klager har det bodd totalt 155 gjester fra Ving på hotellet. Vi har mottatt 8 klager og ingen av de omhandler kvaliteten på frokosten på hotellet eller rengjøringen.

Ving har lagt ved loggkontakten med klager. Slik det framgår av denne, er det ingen henvendelse fra klager før 24.12.2022 når det gjelder de elementene han klager på gjeldende rommet slik som rengjøring, frokost og kaffekapsler på rommet. Ving har anført at de som arrangør må gis en mulighet til å finne en løsning og den reisende må ta kontakt med Ving om det er noe som ikke fungerer på hotellet. Ving anfører at de ikke ble kontaktet før den 24.12.2022.

Med bakgrunn i ovennevnte forklaring kan ikke Ving etterkomme klagers krav om ytterligere kompensasjon.

Ving har informert klager om at det i henhold til pakkereiseloven ikke var noen forsinkelse i løpet av reisen som berettiger til kompensasjon. Dersom klager ønsker å søke om standardkompensasjon etter EU-forordning 261/2004, må klager selv ta direkte kontakt med flyselskapet Sunclass Airlines.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom mot bassengområdet og hage, inkludert frokostbuffé på Hotel Phuket Island View, Karon Beach, Phuket, Thailand i perioden 12.12.2022 - 11.01.2023. Totalpris 56 778 kroner.

Klagen gjelder hotellstandard generelt, feil type rom, manglende rengjøring, dårlig mattilbud og service på hotellet.

Klagers krav: 15 000 kroner. I tillegg har klager i tillegg krevd 600 euro per person, totalt 1 200 euro i standardkompensasjon for forsinkelsen ved hjemreisen.

Feil rom utgjør et avvik og Ving har tilbudt klager et prisavslag på 1 960 kroner for dette forholdet. Videre utgjør også manglende renhold og lavt frokosttilbud forhold som Ving har tilbudt et prisavslag for. Ving har tilbudt klager 10 % av kjøpesummen for forholdet, og nemnda støtter dette standpunktet. Det vises særlig til type hotell klager har valgt, samt informasjon som er vedlagt avtalen mellom partene. Dette utgjør således et prisavslag på 5 678 kroner. Klager fikk ikke benyttet tilbudet om gratis middag og har såles blitt tilbudt en kompensasjon med ytterligere 600 kroner for dette.

Totalt sett har Ving tilbudt klager et prisavslag på totalt 8 238 kroner, alternativt et gavekort på 10 300 kroner. Nemnda er enig i denne vurderingen basert på sakens dokumenter.

Når det gjelder klagers krav grunnet forsinkelse vises det til at forholdet reguleres av transportlovgivningen og utgjør ikke mangel etter pakkereiseloven. I forarbeidene (Prop.54 L (2017–2018) s. 64 fremgår det at: «...den reisende ikke kan henvende seg til arrangøren med krav om prisavslag og erstatning med hjemmel i transportlovgivningen, med mindre arrangøren også er transportør. Det er kun krav etter pakkereiseloven som arrangøren vil være ansvarlig for. Dette avviker fra gjeldende rett, hvor den reisende alltid kan henvende seg til arrangøren, også med krav om for eksempel standardkompensasjon etter luftfartsloven." Forsinkelse som medfører at passasjerene kommer mer enn 3 timer senere enn planlagt frem til det endelige bestemmelsesstedet, utløser plikt for flyselskapet til å betale standarderstatning med mindre selskapet godtgjør at forsinkelsen skyldtes ekstraordinære omstendigheter som ikke kunne vært unngått selv om alle rimelige tiltak var blitt truffet, jf. EU-forordning 261/2004 artiklene 5, 6 og 7, og EU-domstolens avgjørelser i sak Sturgeon-Condor av 19.11.2009 (C-402/07) og Nelson med flere av 23.10.2012 (C-581/10). I dette tilfellet er det snakk om en forsinkelse på inntil 3 timer. Nemnda anbefaler klager å fremme krav om standardkompensasjon ovenfor transportør som i dette tilfellet er Sunclass Airlines.

Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold og at Ving utbetaler det allerede tilbudte beløpet. Klager gis ikke medhold.

### **Vedtak**

Klager gis ikke medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)