

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet støy og lite barnevennlig hotell.

### Dato

16.01.2017

### Saksnummer

2016-00125

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en 2 ukers reise for 2 voksne og et barn på 2 år med innkvartering i en 2-romsleilighet på hotell Erma, Golden Sands, Bulgaria i perioden 08.06.2016 – 22.06.2016.

Klager skriver at de snakket med Ving flere ganger per telefon før de bestilte reisen. De hadde ikke vært i Bulgaria tidligere og ville derfor forsikre seg om at det var et barnevennlig og rolig hotell. Klager snakket med en kundebehandler som selv hadde vært der med en 2-åring og hun anbefalte hotellet.

Flyet ble forsinket med ca. 2 timer, så de ankom sent på onsdags natt 08.06. Da de sjekket inn, var det en del støy utenfra, men ikke verre enn at det gikk greit å sove etterhvert. Neste kveld var det mye bråk på hele hotellet og 2-åringen ble redd og fikk ikke til å sove. Det var veldig lytt på hotellet og helt åpent rundt døren inn til leiligheten.

Klager sendte sms til Ving om at dette var de ikke blitt informert om og de ønsket å flytte. Ving-verten skulle sjekke om de kunne komme på et annet hotell, men de fikk sms om at de ikke fant noe annet bosted.

Klager var i telefonkontakt med de flere ganger, og fortalte at situasjonen ikke var holdbar da 2-åringen ikke fikk sove pga. bråket. Først på søndag fikk klager beskjed om at de kunne få flytte til White Lagoon Klager takket ja til det og følte seg presset til å kjøpe all inclusive. Hotellet skulle være en kjempefin plass for 2-åringen med barneklubb og alt som fulgte med. Klager betalte 850 euro før de flyttet. De måtte ordne med taxi selv til en kostnad på 60 leva.

Da de ankom hotellet, ble de stående lenge å vente på innsjekkingen. Klager ble nedgradert fra 2-roms leilighet som de hadde på Erma til 1-roms på White Lagoon. Klager presiserte under bestillingen at de ville ha 2-roms leilighet pga. at de hadde med

seg barn. Klager ble møtt av klissete og skitne gulv. De klaget og Ving skulle sørge for rengjøring, men da de kom tilbake etter en tur, var det like skittent.

Det var skittent og sure ansatte på strandrestauranten. Klager ringte Ving for å stoppe all inclusive. Barneklubben på hotellet var fra 3år, så datteren kunne ikke være med på aktiviteter og lek, annet enn når det var «open house». Hotellet lå dessuten langt fra sentrum.

Klager var sliten av å klage og ønsket å få reise hjem med flyet 15.07.2016. Hun måtte betale kr. 2.595 for nye billetter til hjemreisen en uke tidligere enn planlagt.

Klager krever å få refundert reisens pris kr. 14.010.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

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

Ving forstår på klager at de ønsker utlegg med flybilletter samt hele reisens pris tilbakebetalt, da de mener Vings selgere har feilinformert dem om hotell Erma som de bestilte.

I dialogen mellom reisemålet og klager sender klager SMS til Vings personal 09.06.2016, hvor hun skriver at hun «har snakket med Ving innen reisen flere ganger og alle har sagt at dette er et rolig og barnevennlig hotell.» Ving har hørt på tre samtaler klager har hatt med Vings salgsavdeling innen reisen. Ingen av selgerne har i disse samtalene sagt at hotell Erma er et rolig og barnevennlig hotell. Ving har ingen andre registrerte samtaler med klager enn de tre.

Selgerne går alltid ut i fra den informasjonen som står på ving.no for å besvare sine gjesters spørsmål. I Vings hotellinformasjon om hotel Erma på ving.no, skriver de at hotellets barer er forstyrrende om kvelden og natten og at det er unge gjester i høysesong. Ving skriver og at hotellet ligger midt i sentrum av Golden Sands ved strandpromenaden. Denne informasjonen har stått i hotellteksten om Erma i flere år, og stod der også da klager bestilte reisen.

I reisemålsfakta om Golden Sands informerer Ving om at «Sesongen i Bulgaria er kort og intensiv, og hotellene blir tidlig utsolgt. Det kan derfor være vanskelig å bytte hotell etter at du har kommet til reisemålet. Derfor ber vi deg tenke nøye igjennom valget av hotell». Dersom klager hadde lest hotellteksten om hotell Erma på ving.no, hadde de sett at Ving skriver at hotell Erma huser unge gjester i høysesongen og at hotellets barer er forstyrrende om kvelden og natten. Ving har informert på forhånd om det hun klager på. Ving mener derfor at klagen ikke berettiger kompensasjon, da det er klagers eget ansvar å lese hva Ving informerer om.

Klager ville bytte hotell og fikk to alternativ til hotellbytte. Man kan ikke regne med å skulle få samme romtype som man har bestilt da Ving ikke har mye ledig kapasitet i høysesongen.

Ved oppkjøp til et dyrere hotell, må man vanligvis betale avbestillingsgebyr til hotellet man flytter fra, samt prisdifferansen til det nye hotellet. Da klager takket ja til å bytte til hotell White Lagoon Beach, betalte de totalt 850€ som dekket All Inclusive på hotellet, avbestilling av rommet på hotell Erma og oppkjøp til hotell White Lagoon Beach.

Klager avbestilte sin All Inclusive kort tid etter at de flyttet 12.06 og sa ifra til Vings personale at det hadde blitt for dyrt. Morgenen etter (13.06) sender klager SMS og spør om Ving kan hjelpe de med å reise hjem 15.06. I et møte med Vings personale senere den 13.06, sier klager at rommet var dårlig rengjort ved ankomst. Vings representant sa ifra til hotellet og rengjøringspersonalet gjorde rent. Klager har ikke nevnt noe mer til Ving angående hotell White Lagoon Beach og rengjøring av hotellet. Ving har ikke fått muligheten til å hjelpe klager med deres synspunkter. Ving hadde gjort det dersom de hadde tatt det opp problemet.

Vings gjestevurdering av hotell White Lagoon Beach som klager flyttet til er bra. Hotellet har sommeren 2016 (fra mai - september) fått en gjestevurdering på 4,1 (på en skala fra 1-5, hvorav 5 er det beste), basert på 2725 svarende gjester. Klager var der i juni. Vings gjestevurderinger fra den uken klager skulle bo på White Lagoon Beach var 4,28 på skala fra 1-5. Hotellets rengjøring fikk 4,14 i gjestevurdering. Dette er gode resultater.

Klager betalte for 10 dager hotellbytte og All Inclusive, men reiste hjem etter tre dager. Ving valgte derfor å refundere utlegget klager hadde med å avbestille hotelloppholdet på hotell Erma, hotellbyttet til White Lagoon Beach, og All Inclusive. Ving valgte også å refundere 60 Levva for taxi fra hotell Erma til White Lagoon Beach. Totalt kr. 8.234.

Ving er ikke enige med klager i at personalet på reisemålet ikke har forsøkt å hjelpe til. Ving forstår at klager ønsket svar om hotellbytte og flybilletter raskere enn de kunne svare. I høysesongen tar det som regel 24 timer fra man ytrer ønske om å bytte hotell til Ving kan tilby et alternativ, slik som det gjorde i dette tilfellet. Det samme gjelder med flybilletter, da Ving må sende henvendelsen til flyselskapet.

Ving har refundert totalt kr. 8.234.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

### **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.

Nemnda har lest igjennom sakens dokumenter. Det fremgår at partene har svært divergerende oppfatninger av hva som ble sagt i forbindelse med bestillingen. Arrangøren tar imidlertid slike samtaler opp på bånd, og det er opplyst av ved avspilling av disse fremgår det at det ikke er lovet andre forhold på hotellet og omgivelsene enn de som fremgår av arrangørens nettsider. Av nettsidene fremgår det at støy fra hotellets bar forekommer.

Nemnda tar til etterretning at den som ønsker å bytte hotell i høysesongen ikke kan være sikret å få samme standard eller forhold som det som fulgte av den opprinnelige bestillingen. I en kort og hektisk høysesong er det få ledige alternativer. Dette fremgår med all tydelighet i fakta om reisemålet som presenteres på arrangørens nettsider. Rommene skal imidlertid være rene, og etter det som opplyses ble det sørget for ekstra renhold da det ble klaget over skitne gulv. Etter dette har klageren, slik nemnda forstår det, ikke tatt ytterligere kontakt om renhold.

Klageren valgte å reise hjem før tiden. Arrangøren har på sin side i den forbindelse refundert utlegget klageren hadde med å avbestille hotelloppholdet på hotell Erma, hotellbyttet til White Lagoon Beach, og All Inclusive. Arrangøren har i tillegg refundert utlegget til taxi fra hotell Erma til White Lagoon Beach. Totalt kr. 8.234.

Etter en samlet vurdering finner nemnda ikke å kunne anbefale at klageren får ytterligere prisavslag.

## **Vedtak**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren får ytterligere prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

## **Nemndas representanter**

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)