

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag da leiligheten ikke ble benyttet  
grunnet hotellstandard, beliggenhet og støy.

### Dato

07.03.2019

### Saksnummer

2018-03585

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet på Hotel Parque del Sol, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 14.10.2018 - 21.10.2018. Totalpris kr. 16.710.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Støy
- Balkong/markterrasse

Rommet var i dårlig forfatning, det lå nær vei, med tilhørende støy og innsynsproblematikk.

Da klager forsøkte åpne en kjøkkenskuff, sto de med skuffefronten i hånden, ved forsøk på åpning av kjøleskap kom dette trillende ut på kjøkkengulvet, leiligheten og balkongen var full av maur.

Ving evnet ikke/ønsket ikke å hjelpe klager. I løpet av ankomstdagen søndag 14.10.2018 kontaktet klager både Ving i Norge og Thomas Cooks representant på hotellet. Utpå mandag fikk de mulighet til å flytte til et annet hotell fra og med tirsdag, men da hadde klager allerede flyttet til et nytt hotell på egen hånd.

Klager krever at Ving slutter å markedsføre hotellet som 4+ da det etter klagers mening holder maks 2+ standard.

Klagers krever å få tilbakebetalt kostnaden for hotell- og frokostdelen av reisen siden leiligheten ikke ble benyttet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Årsaken til klagers krav:

- 1) Hotellrommet var i dårlig forfatning.
- 2) Kjøleskapet rullet ut i rommet når de åpnet døren.
- 3) Fronten på en kjøkkenskuff falt av da de dro ut skuffen.
- 4) Klager hevder at både rommet og balkongen var full av maur.
- 5) Det var ikke aircondition.
- 6) Beliggenheten medførte mye støy og innsyn da rommet vendte ut mot gate.
- 7) Klager hevder at Vings personale ikke evnet/ønsket å hjelpe.

Redegjørelse til klagen:

1) På Ving.no informerer Ving at hotell Parque del Sol er bygget i 1991, renoveret i 2002 og 2014. I 2014 ble noen leiligheter samt noen bad pusset opp. Minikjøkkenet i noen leiligheter fikk ny komfyr, stekeovn og mikrobølgeovn.

Vings klassifisering av hoteller er ikke utelukkende basert på romstandard, men på en helhetsvurdering av standard, fasiliteter, aktiviteter og beliggenhet. Alle hotell klassifiseres ut ifra et offisielt system i hvert enkelt land. Ving har valgt å supplere med sin egen klassifisering i form av hjerter, der 1 er minst bra og 5 er best. I tillegg bruker de et "+" dersom hotellet er litt bedre enn normalt for sin kategori. Ving legger også stor vekt på tilbakemeldinger fra sine gjester når de klassifiserer hotellene i sitt program. Ving tar utgangspunkt i de lokale forholdene på reisemålet, noe som innebærer at hotell i samme kategori kan ha forskjellig standard på ulike reisemål.

Parque del Sol er klassifisert med 4+ som ligger under kategori 4 på Ving.no: "Bedre mellomklasse, godt utvalg av fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet."

2) Kjøleskapet i leilighetene er på hjul, slik at rengjøringspersonale skal få mulighet for å vaske under/bak kjøleskapet. Da vil det kunne skje at kjøleskapet triller ut når døren åpnes.

3) Parque del Sol er et helårshotell, og noe slitasje må påregnes. Fronten på kjøkkenskuffen som falt av er noe som kan skje, og som hotellet må få vite om, slik at de gis mulighet til å reparere.

4) I Vings reisevilkår som man ved bestilling må krysse av for å ha lest og forstått, så informerer de om at i varmere strøk må man være forberedt på insekter, f.eks. maur og kakerlakker, som kan vise seg uavhengig av hotellstandard. Under Reiseinformasjon

på Ving.no informerer Ving om at insekter kan forekomme og at insekter fjernes best med spray, og at gjentatt spraying kan være nødvendig.

5) På Ving.no informerer Ving om at rommet har vifte, ikke aircondition.

6) På Ving.no informerer Ving om at trafikken og en nærliggende bar kan være forstyrrende for leiligheter mot gaten, i likhet med rengjøring av gaten og søppeltømming tidlig om morgenen.

7) Klager henvendte seg i resepsjonen ankomstdagen, som ved første kontakt ikke umiddelbart kunne si at klager kunne få flytte til et annet rom da hotellet var fullt. Klager fikk noe senere samme dag tilbud fra hotellet om å bytte til et annet rom, men dette takket klager nei til da det nye rommet lå på samme nivå og i samme bygning som opprinnelig rom, noe klager mener ville medføre samme støyplage/innsynsplage og formodentlig også maurplage.

Klager kontaktet Vings personale på ettermiddagen ankomstdagen søndag 14.10.2018. Klager ønsket umiddelbart å bytte hotell, da de hadde fått en leilighet som vendte ut mot gaten samt at det heller ikke var aircondition. Vings Våre guider svarte at de ville undersøke muligheten for å bytte hotell, og kontaktet Vings hotell- reservasjonsavdeling på reisemålet. Mandag fikk klager tilbud fra Ving om å bytte hotell fra tirsdag, men da hadde klager allerede flyttet på egen hånd. Ving viser til sine reisevilkår der det fremgår at det ikke alltid er mulig å bytte rom/leilighet/hotell i ferien, grunnet kapasitet.

Både hotellet og Ving har tilbudt klager å endre rom/bytte hotell, men klager har på eget initiativ betalt ekstra for et nytt rom på et annet hotell den dagen de ankom Tenerife. De pakket ikke opp bagasjen på Parque del Sol og valgte å flytte samme dag. I henhold til avtalen med hotellet har Ving betalt for leiligheten.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag da klager fikk tildelt den leilighetstypen de bestilte.

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. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. 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 gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klageren var misfornøyd med en rekke forhold:

Hotellrommet var i dårlig forfatning.

Kjøleskapet rullet ut i rommet når de åpnet døren.

Fronten på en kjøkkenskuff falt av når de dro den ut.

Klager hevder at både rommet og balkongen var full av maur.

Det var ikke aircondition.

Beliggenheten medførte mye støy og innsyn da rommet vendte ut mot gate.

Klager hevder at Vings personale ikke evnet/ønsket å hjelpe.

Arrangøren informerer på sine nettsider at hotellets beliggenhet kan medføre noe støy og om at hotellet ble renoveret i 2002 og 2014. I 2014 ble noen leiligheter samt noen bad pusset opp. Det er også gitt informasjon om at det er vifte, ikke aircondition i leilighetene. Det blir videre opplyst om at insekter er vanlig i syden, selv på gode hoteller, og at problemet vanligvis bekjempes med spraying.

Arrangøren har opplyst at kjøleskapet står på hjul for å lette renholdet. Det kan derfor ikke karakteriseres som en mangel at det trillet ut på gulvet. Skuffefronten var sikkert ødelagt, men en slik feil kan repareres. Det vises forøvrig til at klageren ble tilbudt et annet rom. Det er i tillegg klaget over støy, beliggenhet, insekter etc. Klageren mener dessuten at hotellet er feil klassifisert.

Når det gjelder klassifisering, legger nemnda til grunn at det ikke finnes noen universell standard for dette. Hotellet er klassifisert som et godt mellomklassehotell, beliggenhet og fasiliteter tatt i betraktning. Hoteller på forskjellige destinasjoner klassifiseres forskjellig. Det er derfor vanskelig å sammenligne hoteller med forskjellig beliggenhet. Arrangøren fastholder sitt syn på hotellet, og nemnda har ikke opplysninger som tilsier at dette er uriktig.

Så vidt nemnda kan forstå pakket ikke klageren ut bagasjen i det rommet de fikk. Ved henvendelse til resepsjonen fikk de tilbud om å bytte rom, men da til et rom i samme etasje. Dette ville klageren ikke, fordi hun ikke trodde at det ville bli en bedre løsning. Senere samme dag henvendte hun seg til arrangørens stedlige representanter, som etter å ha undersøkt med reservasjonsavdelingen, kunne tilby hotellbytte på tirsdag. Dette var imidlertid ikke av interesse. Klagen flyttet til et annet hotell allerede på ankomstdagen uten ytterligere kontakt med arrangøren.

Slik nemnda forstår saken, har arrangøren forsøkt å løse den i løpet av rimelig tid. Det ligger innenfor det som må aksepteres at det i høysesongen kan ta en dag før man finner et annet passende hotell.

Manglene er etter dette, etter nemndas syn, ikke tatt opp på en måte som ga arrangøren en realistisk mulighet til å avhjelpe dem. Ved å flytte til et selvvalgt hotell har klageren følgelig etter nemndas syn valgt bort muligheten til å fremsette krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda finner etter dette, slik saken ligger an, ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag eller erstatning.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)