

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet trusler på hotellet.

Dato

16.06.2022

Saksnummer

2022-00682

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotell Oasis Salinas Sea, Santa Maria, Kapp Verde i perioden 11.01.2022 - 18.01.2022. Totalpris 16 214 kroner.

Klager skriver at de ble truet av en selger som oppholdt seg på hotellområdet. Klager gikk til politiet for å anmelde truslene, men hotellets vektere, politiet på stedet og på politistasjonen gjorde det klart for klager at de ikke kom til å skrive en anmeldelse mot selgeren. Videre skriver klager at de kontaktet Det Norske konsulatet, forsikringsselskapet og Ving, uten at de fikk noen hjelp.

Klager anfører at de valgte hotellet Oasis Salinas Sea grunnet offisiell kvalifisering på 5 stjerner/ 4 Vinger på nettsiden. Klager valgte konseptet alt inkludert for at det skulle gi de en ekstra trygghet ved at de ikke måtte forlate hotellets område. Ving skriver at de ikke kan bestemme over et hotell de ikke eier eller hvordan de håndterer sine områder. Klager mener Ving har brutt sine løfter om «trygghet, bra service og en ferie av høy kvalitet» og stiller spørsmål om Ving kan fraskrive seg dette ansvaret da klager mener de ikke fikk hjelp og det ble utført tiltak på stedet. Klager anfører at de fikk avslag på forespørsel om et annet trygt sted å oppholde seg av guiden. Da de måtte betale for dette selv, valgte klager å bli på rommet.

Klagers krav: Erstatning tilsvarende 2 tapte feriedager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at det alltid føres en log for å kunne dokumentere gjesters henvendelser og hva henvendelsene dreier seg om. Klager ankom hotellet den 11.01.2022. Først kl. 20:59

på kvelden den 16.01.2022, 1 ½ dag før hjemreisen tok klager kontakt etter hendelsen på hotellet. Ving anfører at det ikke på noe tidspunkt ble fremsatt et ønske om å flytte til et annet hotell.

Ving anfører at de har vært i dialog med hotellet og med klager helt fra de ble gjort oppmerksom på klagers bekymring. Ving kan ikke kjenne seg helt igjen i beskrivelsen om hotellet og problemet med hotellets utefasiliteter fra klagers side. Det vil alltid være kulturelle forskjeller ved besøk i land som har et annet verdigrunnlag enn Norge og Ving synes det er leit at klager opplevde dette. Ledelsen på hotellet fortalte at strandpromenaden og Morne Beach Club er et offentlig område og at selgere kan selge der, men ikke i klubben. Ledelsen fortalte også at det finnes politi og vakter til stede for å unngå dette. Det er vanskelig for Ving som reisearrangør å blande seg inn i lokale forhold, regelverk og kultur på et reisemål. Ving kan påpeke situasjonen overfor sine samarbeidspartnere og hotell når de blir gjort oppmerksom på den og henstille de til å løse en eventuell uenighet eller konflikt. Det vil imidlertid alltid være forskjellige oppfatninger av en situasjon og Ving kan vanskelig gå inn i mellommenneskelige forhold.

Ving kan ikke se at reisen inneholdt en mangel som berettiger til kompensasjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom på Hotell Oasis Salinas Sea, Santa Maria, Kapp Verde i perioden 11.01.2022 - 18.01.2022. Totalpris 16 214 kroner.

Klager ble truet av en selger som oppholdt seg inne på hotellområdet og forholdet ble politianmeldt. Klager følte seg ikke ivaretatt og trygg på hotellet. Ving kan ikke kjenne seg igjen i beskrivelsen av hotellet og problemene slik klager har beskrevet det. Nemnda mener at saken reiser bevismessige spørsmål som ikke lar seg avklare ved skriftlig behandling og at saken derfor bør avvises fra behandling i nemnda.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at saken avvises.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)