

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om et høyere prisavslag grunnet manglende All Inclusive.

### Dato

28.09.2023

### Saksnummer

2023-01655

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og to barn Gran Canaria i perioden 24.02.2023 - 06.02.2023. Totalpris 44 294 kroner.

Den 18.11.2022 skrev Ving til klager at de hadde mottatt informasjon fra Hotel Servatur Puerto Azul, som klager hadde bestilt, at de ikke ville gjenåpne før klager skulle reise. Ving tilbød klager innkvartering på Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel og som kun ligger ca. 200 meter fra det opprinnelige. Det er et hotell av bedre/samme kategori som det opprinnelige og Ving kunne tilby Standard, Sea View rom og med All Inclusive. Klager aksepterte endringen.

Ved ankomst hotellet får klager beskjed om at de kun har frokost inkludert. Ving har stengt og klager får beskjed om at dette blir ordnet neste dag. Klager ringer Ving kl. 09:00 lørdag, får SMS utpå dagen at det er i orden, men resepsjonen gir klager beskjed om at det ikke er i orden. Klager ringer Ving nok en gang og får bekreftet at de skulle ordne det og at klager skulle sette alt på rommet. Søndag var alt stengt, og klager måtte høyne kreditt grensen på romkortet da de hadde passert 500 euro. Klagers kort ble avvist ved middagen. Mandag ringer klager Ving igjen. Saken blir ikke løst og mandag kveld får de ikke spist på hotellet grunnet overtrukket romkort. Klager fikk ikke brus eller is til sine barn. Tirsdag etter frokost fikk klager et brev fra resepsjon der de ber klager komme til resepsjonen, klager ringer Ving som fortsatt ikke har løst problemet og klager drar til stranden siden det nå er meget ubehagelig å være på hotellet.

Da klager kom tilbake fra stranden tirsdag, var de stengt ute av rommet. Ifølge hotellet hadde klager en regning på 751 euro. Denne måtte betales for at de skulle kunne benytte hotellets fasiliteter. Klager ringte Ving enda en gang og informerte om at de måtte betalte 751 euro til hotellet for å komme seg inn på rommet. Først da kom det en representant fra Ving til klager på hotellet. Problemet fikk de ikke løst der og da, så klager

dro ut for å spise tirsdag kvelden også. Først onsdag den 1. mars til lunsj er All Inclusive i orden, og klager kunne benytte seg av All Inclusive på hotellet.

Klager fikk ikke utnyttet alt de kunne på hotellet siden det også var et hotell der gjestene måtte betale for noe. Klager skriver følgende: "Vi fikk beskjed at de skulle gå gjennom alt vi hadde kjøpt å se hva som var inkludert og hva som ikke var det, derfor tok vi ikke sjanse på å ta noe." Klager følte at problemet med All Inclusive påvirket hele ferien.

Klager er ikke tilfreds med det Ving har tilbudt i prisavslag og skriver at de 2 000 kroner som de mottok på reisemålet var på grunn av at de først selv måtte betale 751 euro til hotellet for regningen som gjaldt forhåndsbetalt All Inclusive. Dette var et beløp som uttrykkelig kun skulle kompensere for at klager selv måtte legge ut for et opphold som allerede var betalt for og som ikke ville påvirke en eventuell erstatning ifølge Vings representant på stedet.

Klagers krav: Ny ferie og tilbakebetaling av dokumenterte utlegg.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

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

Ved ankomst Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel fredag 24.02.2023 fikk klager opplyst at de kun har frokost inkludert i prisen selv om det fremkom av reisedokumentet at de hadde All Inclusive inkludert.

Ving er enig med klager i at de burde ha ordnet problemet med All Inclusive raskere enn de gjorde. Da Vings stedlige representanter forsto at hotellet ikke aksepterte dokumentasjon som ble sendt, møtte Vings representant opp på hotellet tirsdag 28. februar. Saken løste seg onsdag 1. mars da klager kunne benytte All Inclusive på hotellet.

Ving har tilbudt klager 30 % refusjon av seks dagsandeler. En dagsandel utgjør ca. 4 430 kroner. 30 % av seks dager utgjør opprunnet 8 000 kroner. Ving betalte regningen på 751 euro for All Inclusive på hotellet og ga klager en kompensasjon på 2 000 kroner som de fikk utbetalt på reisemålet. Videre fikk klager ikke tildelt rom med havutsikt og fikk refundert 5 000 kroner på reisemålet.

Ving skriver at de har refundert alle dokumenterte utlegg klager har hatt til mat og drikke – i tiden før måltidspakken klager hadde inkludert i reisen ble ordnet. I tillegg kompenserer Ving ved å tilby refusjon av totalt 10 220 kroner til klagers konto, eller ved å sende klager et gavekort pålydende 12 220 kroner.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om ny reise. Ving anfører at en refusjon pålydende 30 % for berørte dager er tilstrekkelig, i tillegg til full refusjon av alle dokumenterte utlegg.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to voksne og to barn Gran Canaria i perioden 24.02.2023 - 06.02.2023. Totalpris 44 294 kroner.

Ving endret hotell til klager den 18.11.2022 da Ving sitt opprinnelig hotell ikke ble klart. Klager ble da flyttet til Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel som kun ligger ca. 200 meter fra det opprinnelige hotellet. Det er et hotell av bedre/samme kategori som det opprinnelige og Ving kunne tilby Standard, Sea View rom og med All Inclusive. Klager aksepterte endringen.

Ved ankomst Gloria Palace Amadores Thalasso & Hotel fredag 24.02.2023 fikk klager opplyst at de kun hadde frokost inkludert i prisen selv om det fremkom av reisedokumentet at de hadde All Inclusive inkludert. Klager fikk heller ikke Sea View rom.

Klagers krav: Ny ferie og tilbakebetaling av dokumenterte utlegg.

Nemnda mener forholdet utgjør en mangel. Ving fikk rettet opp i forholdet slik at klager fikk All Inclusive onsdag 1. mars 2023.

Ving har tilbudt klager 30 % refusjon av seks dagsandeler. En dagsandel utgjør ca. 4 430 kroner. 30 % av seks dager utgjør 8 000 kroner. Ving betalte regningen på 751 euro for All Inclusive på hotellet og ga klager en kompensasjon på 2 000 kroner som de fikk utbetalt på reisemålet. Videre fikk klager ikke tildelt rom med havutsikt og fikk refundert 5 000 kroner på reisemålet.

Ving har refundert alle dokumenterte utlegg klager har hatt til mat og drikke – i tiden før måltidspakken klager hadde inkludert i reisen ble ordnet. Ving har tilbudt refusjon av totalt 10 220 kroner til klagers konto, alternativt et gavekort pålydende 12 220 kroner.

Slik nemnda vurderer det har klager allerede fått refundert 7 000 kroner på reisemålet i tillegg til at Ving har betalt deres utgifter til mat som er dokumentert i perioden før all inclusive ble ordnet. En total refusjon på 10 220 kroner anses samlet sett som et rimelig prisavslag for avviket på klagers reise. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

### **Nemndas representanter**

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)