

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet røyking i hotellets restaurant.

### Dato

09.03.2023

### Saksnummer

2022-03502

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i 1 stk. Classic Room, 1 rom, balkong mot omgivelsene med SunPrime All Inclusive på Hotel Sunprime Protaras Beach, Protaras/Fig Tree Bay, Kypros i perioden 24.06.2022-01.07.2022. Totalpris 24 149 kroner.

Hotellet skulle være røykfritt, med røykeområde. Klager skriver at det viste seg at den restauranten hvor klager kunne benytte seg av all inclusive og som serverte lunsj i seks dager og middag en dag ble benyttet som røykerestaurant. Disse måltidene var kun tilgjengelig i denne restauranten. Det var også mange utenfra hotellet som spiste og røykte på denne restauranten.

Klager mener Ving ikke kan skrive at hotellet er røykfritt når det røykes i restauranten. Klager skriver at de ikke kunne få lunsj servert noen andre steder enn i denne "røykebula".

Klagers krav: 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

### Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen på Ving.no den 17. mai 2022. En bekreftelse ble sendt klager straks etter bestilling.

I henvendelse til Pakkereisenemnda skriver klager blant annet:

- Hotellet skulle være røykfritt med røykeområde.
- Mange utenfra hotellet som også spiste og røykte i Beach Club.
- Klager hevder at Ving ikke informerer i annonseteksten om hvor måltidene serveres.

-Klager skriver også at forholdet ble tatt opp med Ving på SMS.

Under bestilling har klager huket av for å ha lest og forstått reisevilkårene. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument, samt eventuelle tilleggssytelser som inkluderes i pakkereisen ifølge avtale mellom partene. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser og opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider.

I hotellbeskrivelsen på Ving.no skriver Ving: "Sunprime Protaras Beach er et røykfritt hotell. Det finnes anviste røykesoner på hotellområdet. Røykeforbudet gjelder på alle rom og balkonger, også for e-sigaretter." Det vil si at for de som vil røyke finnes det røykesoner på hotellet. Ving har et eget oversiktskart av hele hotellområdet, inkludert alle romtyper, basseng, restauranter, hotellets spa og hvor alle røykesoner befinner seg på hotellet side. Ving har vedlagt oversiktskart av hotellområdet.

Her kommer det frem hvor de ulike røykesonene er: restaurant, Pool bar og Beach Club. Klager hadde bestilt måltidspakken Sunprime All Inclusive. På dette hotellet informerer Ving om at det innebærer: "Vil du ha det ekstra behagelig i ferien kan du prøve vår Sunprime All Inclusive. Da kan du spise og drikke så mye du vil uten å tenke på regningen. I Sunprime All Inclusive er alltid hotellets populære frokostbuffé inkludert. Lunsj og middag serveres fra meny eller buffé avhengig av sesong - kontakt hotellet hvis du vil vite hva som gjelder i løpet av ditt ferieopphold." Om måltidspakken informerer Ving på sin nettside hva som er inkludert, og hvor de ulike måltidene skal spises. Det fremgår at hotellet har en buffetrestaurant og en a la carte-restaurant- begge ligger i hotellets Beach Club. Videre informerer Ving om at A la Carte-restauranten er åpen for alle og har ingen aldersgrense. I teksten om buffetrestauranten skriver Ving: "her spiser du alle måltider hvis du har bestilt en av våre måltidspakker. Frokost, lunsj og middag."

Ving informerer om at Beach Club er åpen for alle, ikke bare Ving sine kunder. Ving er av den oppfattelse av at de har overholdt informasjonsplikten om hva man kan forvente på hotellet. Ving mener det kommer tydelig frem av informasjonsteksten på deres nettside om hotellet hvor røykesoner er og hvor måltider skal spises.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

### **Nemnda bemerker**

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i 1 stk. Classic Room, 1 rom, balkong mot omgivelsene med SunPrime All Inclusive på Hotel Sunprime Protaras Beach, Protaras/Fig Tree Bay, Kypros i perioden 24.06.2022-01.07.2022. Totalpris 24 149 kroner.

Klagen gjelder at hotellet ikke var i samsvar med det opplyste da det fremkom at hotellet skulle være røykfritt, med anviste røykeområde. Den restauranten hvor klager kunne benytte seg av all inclusive tilbudet ble benyttet som røykerestaurant. Klagers krav 10 000 kroner.

I hotellbeskrivelsen på Ving.no fremkommer det "Sunprime Protaras Beach er et røykfritt hotell. Det finnes anviste røykesoner på hotellområdet. Røykeforbudet gjelder på alle rom og balkonger, også for e-sigaretter." Det vil si at for de som vil røyke finnes det røykesoner på hotellet. Ving har et eget oversiktskart av hele hotellområdet, inkludert alle romtyper, basseng, restauranter, hotellets spa og hvor alle røykesoner befinner seg på hotellet side. Ving har vedlagt oversiktskart av hotellområdet.

Her kommer det frem hvor de ulike røykesonene er: restaurant, Pool bar og Beach Club. Klager hadde bestilt måltidspakken Sunprime All Inclusive. På dette hotellet informerer Ving om at det innebærer: "Vil du ha det ekstra behagelig i ferien kan du prøve vår Sunprime All Inclusive. Da kan du spise og drikke så mye du vil uten å tenke på regningen. I Sunprime All Inclusive er alltid hotellets populære frokostbuffé inkludert. Lunsj og middag serveres fra meny eller buffé avhengig av sesong - kontakt hotellet hvis du vil vite hva som gjelder i løpet av ditt ferieopphold." Om måltidspakken informerer Ving på sin nettside hva som er inkludert, og hvor de ulike måltidene skal spises. Det fremgår at hotellet har en buffetrestaurant og en a la carte-restaurant- begge ligger i hotellets Beach Club. Videre informerer Ving om at A la Carte-restauranten er åpen for alle og har ingen aldersgrense. I teksten om buffetrestauranten skriver Ving: "her spiser du alle måltider hvis du har bestilt en av våre måltidspakker. Frokost, lunsj og middag."

Nemnda er enig i at Ving har gitt god informasjon om at det var røykesoner på hotellet, men det er ikke forventbart for en kunde at det røykes på hele restauranten der det serveres all inclusive, all den tid hotellet er beskrevet som et røykfritt hotell. Nemnda anbefaler at Ving tydeliggjør dette ytterligere i sin informasjon til kundene. Nemnda anbefaler at klager tilkjennes et prisavslag på 4 000 kroner som er fastsatt etter en skjønnsmessig vurdering. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

## Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

## Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)