

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris.

Dato

09.03.2023

Saksnummer

2022-02763

Tjenesteytere

Helsereiser

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for 7 personer med innkvartering på L'Alfas Oasis, Albir, Spania i perioden 03.09.2022 - 17.09.2022. Totalpris 140 000 kroner. De 7 deltagerne var del av en gruppereise på 15 personer og 1 gruppeleder.

Klager skriver at Invitasjonen til turen bød på et sted hvor alt var tilrettelagt for bl.a. velvære, trening og sosialt samhold i flotte omgivelser og oppvarmet basseng med bassengtrening. Stedet skulle by på minimarked, restaurant og aktiviteter. I tillegg ble det muntlig formidlet at på stedet var det flere sykler som fritt kunne disponeres for å komme seg til by/strand som lå ca. 2 km unna.

Men gruppen fra NRF Grimstad skriver at de kom til et sted som langt ifra kunne by på de presenterte tilbud. Første overraskelse var at alle rom/leiligheter inneholdt såpedispensere som alle var tomme. På fellestoiletet ved bassenget var det ikke montert dispenser i det hele tatt. Først etter en uke kom det opp en dispenser på fellestoiletet. På hotellrommene ble det ikke fylt på såpe og deltakerne ble forklart at det etter hvert skulle komme opp noen andre dispensere. Klager har sendt bilde av såpe som de fikk ved henvendelse til resepsjonen.

Minimarkedet hadde hengelås på dørene under hele oppholdet, til tross for at det hele tiden ble sagt at det skulle åpne om en uke. I resepsjonen var det en liten hylle med bl.a. vin og vann. I løpet av klagers opphold kom det flere grupper til stedet, og behovet for vann ble økende. Mandag 11. september gikk resepsjonen tom for vann og det var ikke blitt fylt på med vann innen klager reiste 17. september. På grunn av stengt minimarked ble det flere turer med taxi til nærmeste matbutikk for å få handlet litt mat og vann, noe som ble en ekstra kostnad for deltagerne.

Klager skriver at deltagerne kanskje kunne ha brukt syklene til butikken, men de var i en ubrukelig stand. De 5 syklene var eirede sykler med morkne og flate dekk. Noen var også låst, og de ble forklart at man ikke fant nøklene. Deltagerne måtte benytte seg av taxi for å komme til sjø og strand. Avstanden viste seg å være nærmere 4 km, ikke 2 km, Deltakernes helse og varmen gjorde det farlig å spasere til og fra for flere i gruppen.

Klager skriver at de ikke kunne oppholde seg rundt det store bassenget ved restauranten fordi det ikke fantes parasoller. Det var ikke forsvarlig å ligge der i 35-38 grader uten mulighet for solskjerming. Klager etterspurte parasoller, men det ville ikke komme ble de fortalt i resepsjonen. Dette bassenget holdt 28 grader. Klager skriver at de mener det ble sagt at bassenget skulle holde 34 grader.

Deltagerne ble oppfordret til å benytte seg av saltvannsbassenget hvor trær og pergola kunne gi noe solskjerming. Men det viste seg at rengjøringsrutinene ikke var helt på plass rundt dette bassenget. De måtte til slutt be om rens da bassenget ble fullt av grønne alger. Denne opplevelsen gjorde ønsket om å oppsøke sjø og strand sterkere blant flere av deltagerne. De fryktet bakterier og infeksjoner ved mye bruk av dette bassenget.

I restaurantene var menyene oversatt via google, noe som bød på problemer med å forstå hva de serverte. Vertskapet snakket ikke engelsk, kun spansk. Middagen besto i hovedsak av litt pommes frites og noe kjøtt. Det var en lite innbydende tallerken helt uten noen form for grønnsaker eller salat. Til frokost kunne de velge mellom skinke, ost eller syltetøy til brødet. I begynnelsen av oppholdet fikk de ikke noe frukt eller grønt. Til slutt fikk de agurk og tomat etter å ha bedt om det. Gryn og frokostblandinger sto nærmest til pynt, for det var ikke satt frem hverken melk eller yoghurt til dette. I løpet av 14 dager fikk deltagerne tilbud om stekt egg 2 ganger og overkokte, svarte egg 1 gang. Etter å ha bedt om noe mer variasjon fikk de tilbud om halvrått frukt ved frokostbuffeen en av de aller siste dagene. I restauranten bar kopper og kar preg av dårlig oppvask. Man måtte sette vekk flere kaffekopper med rester fra kaffe og leppestift før man fant en som så ren nok ut til å kunne fylles med drikke. To av reisens deltakere ble infisert under oppholdet, flere var «uggen» i magen under, og etter, oppholdet. Klager påstår ikke at det skyldtes maten og hygienen på L'Alfas Oasis, men de kan ikke skryte på seg god hygiene på hotellet.

Når det gjelder sikkerhet, nevner klager at kjøreporten ble stengt den siste uken. Gruppen hadde behov for ambulanse to ganger i løpet av disse to ukene. Andre gangen fikk de åpnet porten, men ambulansen kunne ikke kjøre helt inn grunnet kvister og greiner som lå igjen etter gartnerens arbeid tidligere på dagen.

Klager skriver at det innbydelsen står at stedet kunne by på aktiviteter. Deltagerne var invitert til Boccia på plassen gjennom Helsereisers representant på stedet. Men Boccia-banen var ubrukelig, og de måtte reise til den norske klubben i Albir for å få spilt boccia (ekstra utgift). Minigolf-anlegget var heller ikke mye å skryte av.

Klager har anført at oppholdet ikke svarte forventningene i forhold til den invitasjonen de fikk før avreise og at oppholdet ble dyrere enn nødvendig. De 7 deltagerne ber derfor om refusjon for å dekke en del av de ekstra kostnader de har hatt og fordi anlegget ikke kunne innfri Helsereisers lovnader.

Klager har anført at svaret de fikk fra Helsereiser inneholder direkte løgn da Helsereiser skriver at klager fikk tilbud om skyss til butikken og sykkelutleie. Klager skriver at ingen av de 7 deltagerne fikk dette tilbudet. Det stemmer ikke at Helsereisers representant på stedet ikke var klar over at resepsjonen var tom for vann. Videre skriver klager at de syv deltagerne ikke har blitt oppfordret til å klage hver for seg til Helsereiser.

Klagers krav: 50 % av reisens pris og at Helsereiser innrømmer at hotellet/stedet ikke var klart for besøk ved gruppens ankomst.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

I forkant av denne saken, mottok Helsereiser en klage på vegne av samtlige deltagere som Helsereiser har behandlet. Helsereiser forstod det slik at denne besvarelsen ville bli delt med alle deltagerne på turen, men er usikre på om det har skjedd. Da det så kom en ny klage fra 7 deltagere, er Helsereisers besvarelse basert på omstendigheter som gjaldt for samtlige deltagere på gruppereisen, ikke bare de 7 deltagerne fra Grimstad.

Helsereiser anser deltagerne som en helhet i en samlet gruppe med 15 deltagere og 1 gruppeleder. Da Helsereiser besvarte klagen, refererte de til aktiviteter og tilbud som noen deltagere var med på. Det refereres til tilbud som ble gitt til gruppen, men som ikke alle valgte å delta på, eller at informasjonen ikke nådde frem til alle.

Tidligere svar er basert på opplysninger gitt av hotellet, restauranten og Helsereisers reiseleder. Dersom klager oppfatter dette som løgn, beklager Helsereiser dette. Dersom noen i gruppen mener de ikke har fått – eller hørt om tilbud som Helsereiser har nevnt, er også dette meget beklagelig. Samtlige deltagere var invitert på informasjonsmøtet hvor de blant annet gikk gjennom planlagte aktiviteter.

Som det fremkommer i tidligere svar fra Helsereiser, er det spesifisert i invitasjonen til turen at hotellet i perioden kun hadde et lite minimarked og det forelå ingen planer om at butikken skulle være åpen i september. Det er uheldig at noen av hotellets ansatte har sagt at butikken snarlig skulle åpne. I Helsereisers svar av 20. oktober hvor gruppen ber om refusjon for de ekstra kostnader de har hatt, har Helsereiser bedt deltagerne om å kontakte Helsereiser individuelt. Dette har ingen gjort.

Helsereiser refererer til sitt svar til gruppen sendt 20. oktober hvor de skriver:

«Vi kan ikke behandle deres ønske om refusjon samlet som en gruppe. De som mener at de har krav på refusjon for å dekke en del av de ekstra kostnader dere har hatt – ref.

brevet fra dere alle, må sende oss oversikt over de utlegg som de mener at Helsereiser AS skal refundere.»

Da Norsk Revmatikerforening Grimstad kontaktet Helsereiser AS for å arrangere tur for sine medlemmer til L`Alfas Oasis, hadde ikke Helsereiser AS publisert reiser til L`Alfas Oasis i sitt reisetilbud. Helsereiser hadde altså ingen promotering eller opplysninger om stedet på sine nettsider. Norsk Revmatikerforbund eier eiendommen, og det er nye spanske drivere, så mye er annerledes enn hva det var før, da NRF selv driftet stedet. De nye driverne overtok driften i april 2022.

Gruppen fikk ikke tilsendt kopi av beskrivelse av hotellet. Helsereiser hadde ikke programførte reiser dit da turen ble arrangert eller da medlemmene meldte seg på. Helsereiser er usikker på om hotellet hadde noen nettsider og kan ikke bekrefte det med sikkerhet. Hotellets hjemmeside fremgår under: L'Alfas Oasis (lalfasoasis.com). Gruppen har kun fått invitasjonen, som nemnda har mottatt, hvor det står lite minimarked. Det var minimarked ved resepsjonen mens gruppen var der, mens butikken som har større utvalg var stengt.

En knapp uke før gruppen ankom, var Helsereisers representant selv tre døgn på hotellet, og besluttet at de igjen ville promotere reiser dit. I midten av september, lanserte Helsereiser reiser til L`Alfas Oasis, som beskrevet på deres hjemmesider.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Helsereiser.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for 7 personer med innkvartering på L'Alfas Oasis, Albir, Spania i perioden 03.09.2022 - 17.09.2022. Totalpris 140 000 kroner. De 7 deltagerne var del av en gruppereise på 15 personer og 1 gruppeleder.

Det er klaget på en rekke forhold ved hotellet herunder manglende såpe, lite utvalg mat, manglende parasoller, manglende minimarked, dårlig renhold i basseng, ubrukelige sykler og dårlig aktivitetstilbud.

Klagers krav: 50 % av reisens pris og at Helsereiser innrømmer at hotellet/stedet ikke var klart for besøk ved gruppens ankomst.

Samlet sett utgjør forholdende avvik fra avtalen og klager bør tilkjennes et prisavslag. Nemnda setter dette til 2 000 kroner per person som totalt sett tilsvarer 14 000 kroner. 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)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Linda Nordvold (Ving Norge AS)