

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder ferie som ikke ble som forventet.

Dato

..

Saksnummer

255/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Bulgaria, Sunny Beach

Antall reisende: 4

Reisens pris: 32.730,-

Tidsrom: 300713 - 130813

Saken gjelder:

Saken gjelder ferie som ikke ble som forventet.

Klageren anfører at de bestilte en ferie de ikke fikk. For det første var det så mye støy fra uteliv der det første rommet de fikk tildelt lå, at de ikke sov mer enn ca. 2 timer. Støyen stilnet først ca. kl. 05.00. Dagen etter ankomst kontaktet klageren Ving og forklarte situasjonen. Han fikk kun ett reelt alternativ, og det var å kontakte resepsjonen ved manager for å prøve å få bytte rom. Tilbudet klageren fikk var en to-roms leilighet i en annen fløy som han måtte betale 60 euro pr. døgn for, totalt 720 euro. Senere oppdaget klageren at det nye rommet i henhold til hotellets prisliste ikke kostet så mye som klager ble avkrevd av hotellet.

En av grunnene til at klager bestilte på Hotell Alba var vannskliene som var lovet oppført innen sommeren 2013. Ingen vannsklier var montert. Tilbudet fra Ving var å benytte de vannskliene som et hotell over gaten hadde. Det kunne imidlertid ikke klagers barn, som kun er 5 og 10 år gamle og ikke kan krysse en trafikkert gate uten følge. Lekeplassen var dårlig utstyrt og lå midt i solen, og det var ikke noe personale der. Boblebadet som var nevnt på nettsiden manglet også.

Dette hotellet burde ikke vært oppført som hotell for barnefamilier.

Ving Norge AS anfører at hotell Alba ikke er oppført i katalogen som et hotell for barnefamilier, men Ving nevner de fasiliteter hotellet har å tilby for barn og ungdom. På Vings hjemmesider blir det informert om at hotell Alba ligger sentralt på Sunny Beach i et turistområde med lokaltrafikk, og at støy fra trafikk, uteliv og diskotek utenfor hotellet samt hotellets restaurant/bar til tider er forstyrrende.

Ving ser i ettertid at hotellet tok for høy pris ved bytte av rom. Ving har derfor refundert kr 3.520,-. I tillegg har Ving tilbudt kr 2.000 som kompensasjon for manglende vannsklie og fordi vannet ble tappet ut av barnebassenget to dager før klagers familie reiste hjem.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er at det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog mv., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2. Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlige ulemper for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Nemnda legger til grunn at klageren og hans familie hadde fått rom i en del av hotellet som var svært støyutsatt. Dette ble ordnet ved at familien byttet til et større rom/leilighet en annen fløy mot tilleggsbetaling. I utgangspunktet ble det krevd for høyt beløp i mellomlegg, men dette er nå ordnet ved at Ving har erstattet mellomlegget mellom riktig og avkrevd betaling.

Når det ellers gjelder støynivået, fremgår det av Vings beskrivelse at støynivået til tider er forstyrrende.

Nemnda legger til grunn at det er enighet mellom klager og arrangør om at vannsklie for barn manglet på hotellet og om at barnebassenget ble nedtappet to dager før klagers avreise fordi vannskliene skulle monteres. Når det gjelder kvaliteten på lekeplassen er den ikke spesielt kommentert av arrangøren.

Nemnda legger til grunn at den nok ikke var av en slik standard at det kunne forventes at barn beskjeftiget seg selv der over noen tid. Om det var en engelsktalende barneklubb på hotellet for barn mellom 4 og 12 år er partene uenige om.

Likeledes om hotellet hadde et fungerende boblebad.

Nemnda er enig med klager i at det faktum at det var lite å beskjeftige seg med for barn er en mangel i forhold til de opplysningene som fremkommer om hotellet.

Når det opplyses både om barneklubb, lekeplass, og barnebasseng med vannsklie blir det skapt en forventning om en barnevennlig ferie, uansett om hotellet ikke er blant de som spesielt anbefales for barnefamilier. Sklie ved et annet hotell er ingen erstatning. Man kan ikke la små barn krysse en trafikkert gate uten følge.

Nemnda er også enig med klager i at når man bestiller all-inklusive og det opplyses at forfriskninger som is etc. serveres på hotellet, forutsetter det at man er til stede der og ikke på

et annet hotell. Nemnda anbefaler etter en totalvurdering at det gis en kompensasjon på kr 4.000,-.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis ytterligere kompensasjon med kr 2.000,- i tillegg til det som allerede er utbetalt.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, Leder, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Christine Tang, Detur Norway AS.

De publiserte nemndsavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndsavgjørelsene til forlagsvirksomhet, distribusjon, drift av søkbare databaser eller opplæringsvirksomhet krever særskilt avtale med Lovdata. Lovdata avgjør i tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.