

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og feil markedsføring.

Dato

25.04.2019

Saksnummer

2019-00273

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise til Mauritius for to personer med innkvartering i et dobbeltrom deluxe mot havet, med helpensjon på Hotel Tropical Attitude i perioden 16.07.2018 - 29.07.2018. Totalpris kr. 36.372.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom/leilighet
- All inclusive
- Reiselederservice
- Balkong/markterrasse
- Feilbooking

Klager mener Ving har markedsført Tropical Attitude feilaktig og at deres beskrivelser av mulige aktiviteter og opplevelser ikke samsvarer med det som møtte klager på Mauritius.

Ved bestilling betalte klager ekstra for et dobbeltrom deluxe mot havet, hvor de kunne nyte kveldene på terrassen som tilhørte rommet. Klager fikk Ingen terrasse, bare seks steinheller. Dusjen var lekk og det rant utover hotellrommet, det var synlig mugg, lukt og manglende røykvarsler. Hotellet fikset dusjen dagen etter, og satte inn en liten dings som skulle fjerne mugglukten, dog uten effekt.

På Ving sine nettsider fremgikk følgende: «Vannet er krystallklart og klimaet er behagelig året rundt, med varme tropiske dager og i perioden mai-september svalere kvelder. Når det kommer en kort regnskur er det bare herlig nedkjølende, samtidig som øya holdes grønn og vakker. På Mauritius lever du et behagelig "resortliv" på stranden med alle slags vannsportsaktiviteter å velge mellom. Rett utenfor stranden ligger det fredete korallrevet, som er et eldorado for selv den mest bortskjemte dykker og snorkleentusiast.»

Alle undersøkelser klager gjorde om Mauritius, via Ving sine egne sider og nett generelt, nevnte ingenting om at østsiden av øya er vær- og vindutsatt. Tilbudene Ving reklamerte med som snorkling og båtturer var helt uaktuelle på grunn av strømmer og bølger i havet. Det opplevdes utrygt, noe som ble bekreftet av røde flagg langs hele stranden som signaliserte sterke strømmer hver dag. Værforholdene gjorde det utenkelig å benytte de pent opparbeidede områdene rundt hotellet, og alle gjestene var trykket inn i en liten værbeskyttet sone med basseng og solsenger. Bassenget var dog iskaldt, fylt av sand og kvister fra trærne rundt. De få solsengene som var innenfor det lukkede området med vindvegger i midten av hotellet var alltid opptatt når det var et solgløtt. Resultatet ble mye tid tilbrakt på hotellrommet mellom måltidene. Klager skriver at det forøvrig gjorde vondt å gå til middag på kvelden, da vinden kastet koralfragmenter opp i ansiktene deres mens de jogget til restauranten imellom kraftige vindkast og regnskurer.

Etter en uke på Mauritius og mange timer på hotellrommet, tok klager kontakt med Ving på nytt (mens de ventet på svar angående sin all inclusive bestilling) og ba om å få flytte til et annet hotell. Ving henviste klager til deres representant på øya, så klager sendte henne en melding. Klager fikk ikke noe svar fra henne, men det dukket opp to ansatte fra hotellet. De fortalte at de var sendt Vings representant og ønsket å undersøke hva de mente var feil med hotellet.

Selve forespørselen om hotellbytte nådde frem, og Tropical Attitude ga klager tilbud på tre forskjellige hoteller. Klager skriver at de valgte nedgraderingen til halvpensjon på Ravenala ettersom det var alt de hadde råd til. Dette til tross for at det likevel betød et ekstra utlegg, men klager var desperate og ønsket bare å redde det som gjenstod av ferien. I tillegg måtte de betale transport til hotellet selv, lunsj og all drikke etter det. Ekstraavgiftene for turen ble store, og klager kunne ikke kose seg på ferie slik de hadde forventet og sett frem til. Ekstraavgiftene ble følgende:

2500 rup i transport til nytt hotell, 50€ pr natt for nytt hotell, lunsj, da vi kun kunne bytte til halvpensjon, all drikke (ingen alkohol).

Klager krever 50 % av reisens pris refundert, samt ekstraavgifter som fulgte i forbindelse med feil i bestilling og hotellbytte.

Nemndas sekretariat ba klager spesifisere hva som var feil i bestillingen. Klager har anført:

"Fly og hotellpakken for hele perioden lå på kroner 27 376 eks. flyskatt. Et søk på hotellets nettsider (<https://hotels-attitude.com/booking/room-and-rate>) forteller at pris per natt i høysesong på hotellet med halvpensjon ligger på 209 EUR/ 2130 NOK. Ettersom det er vanskelig å anslå hva faktisk romrate var gjennom Ving tar vi utgangspunkt i fly- og hotellpakken, som da gir en daglig romrate på omtrent 1955. Av de 14 nettene inkludert i pakken tilbrakte vi 7 av disse på Tropical Attitude, hvilket tilsvarer kroner 13 688 ((27 376 / 14)*7). Vårt erstatningskrav ligger derfor på kroner 13 688 utenom ekstrakostnader."

Ekstraavgifter transport Tropical Attitude - Tropical Ravenala, mat+drikke Ravenala Attitude og opphold Ravenala Attitude: Kr. 4.415,42.

Sum erstatningskrav og ekstrakostnader: kr. 13.688 + kr. 4.415,42 = kr. 18.103,42

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager kontaktet Ving på Facebook den 16.07. 2018 for å si ifra om at de måtte betale for drikkevarer på hotellet selv om de hadde kjøpt all inclusive. Ving svarte at de ifølge billetten hadde bestilt og betalt for et rom med helpensjon og ikke all inclusive, og at drikkevarer av den grunn ikke inngikk.

Saken ble allikevel undersøkt nærmere da Ving oppdaget at det var en kodefeil i bookingsystemet. Ving har i utgangspunktet kontrakt på rom med halvpensjon - frokost og middag - på dette hotellet, men i klagers billett sto det helpensjon - frokost, lunsj og middag. Det var kun koden som var feil og det påvirket ikke prisen. Klager har betalt for rom med halvpensjon og Ving fikk bekreftet fra hotellet at de allikevel ville gi dem helpensjon pga. feilen. Dette bekreftes av klager som selv skriver i klagen til Ving at de fikk helpensjon på Tropical Attitude.

Dersom klager hadde bestilt all inclusive, ville det ha fremgått av billetten som et tillegg i prisen på ca. kr. 9.000. Dette fikk klager også forklart i en e-post fra Ving den 26.07. Klager kontaktet ikke Ving vedrørende øvrige klager på hotellets standard og fasiliteter. Ving fikk en e-post fra hotellet den 25.07 hvor de forklarte at klager hadde flyttet til et annet hotell for egen regning.

Klager oppgir selv i sitt første klagebrev til Ving etter hjemkomst, at de da «nedgraderte» seg fra helpensjon til halvpensjon i forbindelse med bytte av hotell.

Ving ønsket å komme klager i møte i denne saken fordi måltidspakken var feilkodet da klager bestilte reisen. Ving forstår imidlertid ikke hvordan klager kan ha trodd at de hadde bestilt all inclusive, når det på informasjon på Vings nettside og på klagers billett fremgår helpensjon.

Når det gjelder terrassenes utforming viser Ving til bildene, som er en del av hotellbeskrivelsen, på ving.no. Bilde 3, 4 og 8 i bildeserien viser at terrassen enten består av 6 st. steinheller, eller en betongplate.

Ving er kjent med at det på reisemål med høy luftfuktighet og tropisk klima kan oppleves som at rommene er fuktige. Forholdene innebærer også innestengt luft som kan gjøres bedre med vifte eller en slags avfukter.

Vær og klima kan påvirke strender og forutsetninger for hva som er mulig å oppleve og gjennomføre i løpet av en ferie. Selv om Ving kan informere om vær og klima, er dette forhold de ikke råder over. At naturforhold ikke motsvarer forventningene på reisen er ikke noe reisearrangøren kan påvirke eller kompensere for i ettertid. Ving viser til sine nettsider

Alle Vings reisemål ligger i forskjellige klimasoner og vær og klima kan variere etter årstidene. Ving beskriver klimasonene nærmere i sin Reisemålinformasjon og forklarer om vær og klima for hvert reisemål under Reisemålsfakta på ving.no, slik at de reisende er oppmerksom på hva man kan forvente seg på reisen.

Tropical Attitude er ikke noe luksushotell, men et lite og hjemmekoselig hotell som ikke kun er basert på rommet, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter. En del av klassifiseringen er basert på tilbakemeldinger fra gjestene. Dette gjøres blant annet gjennom et spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatene evalueres ukentlig. Denne sesongen får hotellet 4,3 poeng på en skala fra 1–5 der 5 er høyeste mulige poeng, basert på svarene til 125 gjester.

Ving har ikke egne representanter på Mauritius. Hit reiser man «på egen hånd». Ving kan ikke se at klager tok kontakt med Ving i forbindelse med ønske om å bytte til et annet hotell. Om de forstår det rett har klager flere ganger hatt kontakt med en dame som representerer Vings agent. Ving fikk informasjon fra agenten den 24.07 at klager hadde fått tilbud om å bytte hotell og at dette ble ordnet på stedet.

Ving har tilbudt å stå for kostnaden for flytting til nytt hotell, samt transporten mellom hotellene, totalt kr. 3.000 eller et Ving-gavekort på kr. 4.500.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Nemnda er, etter å ha lest sakens dokumenter, noe i villrede om hva det egentlig klages over. Nemnda har merket seg at været ikke var slik klageren hadde regnet med, men i klagen er det presisert at man er klar over at arrangøren ikke kan lastes for det.

Nemnda kan ikke se at reisen er feilbooket. Klageren har fått det produktet som fremgår av bestillingen, nemlig hotellopphold på det hotellet klageren valgte, med helpensjon. Arrangøren har opplyst at det egentlig kun er betalt for halvpensjon, men at det på grunn av en bookingfeil også ble lagt til middag for samme pris. All inclusive er ikke booket og ikke betalt for. Klageren er selv ansvarlig for å velge det alternativet som ønskes. Det er forøvrig opplyst av arrangøren at all inclusive ville ha medført en ekstra kostnad på ca. kr. 9.000.

Klageren var ikke fornøyd med hotellrommet og med hotellets fasiliteter. En feil med dusjen ble rettet da den ble påpekt. Forøvrig virket rommet fuktig, og det er avbildet en muggflekk i taket. Hotellet installerte en enhet som skulle fjerne vond lukt, men som etter klagerens syn ikke gjorde det. Forøvrig er hun misfornøyd med terrassen, hotellets uteområder og med hotellets beliggenhet, som ifølge klager var værutsatt, hvilket umuliggjorde snorkling og andre vannaktiviteter.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og de to bransjerepresentantene, kan etter en samlet vurdering ikke se at det som ble levert led av mangler som det kan kreves prisavslag for. Hotellet har klageren selv valgt. Det som fremgår av arrangørens nettsider om reisemålet, hotellet og dets beliggenhet er en del av avtalen mellom partene. Hotellrom i subtropiske strøk vil ofte kunne virke fuktige fordi det hyppig kommer regnskyll på ettermiddagen. Når jorden er oppvarmet medfører dette at vannet fordamper.

Klageren kontaktet Vings agent på stedet, og fikk hjelp med å flytte til et annet hotell den siste uken. Hotellet hadde kun halvpensjon inkludert i prisen. Ukesoppholdet kostet kr. 2.868,36 mer for rommet. I tillegg påløp utgifter til middag med kr. 1.547,06. Transport mellom hotellene utgjorde kr. 1.229,93, totalt kr. 4.415,42.

Så vidt nemnda forstår har arrangøren som en goodwill tilbudt seg å betale for transport mellom hotellene og det som ble betalt for middagsmåltidene den siste uken. Avrundet er tilbudet på kr. 3.000, alternativt et gavekort på kr. 4.500. Velges det siste, dekker det alle ekstraavgifter klageren har hatt.

Mindretallet, forbrukernes representanter, mener at klager bør få et prisavslag ettersom forundersøkelser på engelske nettsteder viser at østsiden av øya er mer vindutsatt. Dette burde ha kommet tydeligere fram i markedsføringen med tanke på at dette påvirker aktivitetstilbudet. Det har ikke fremkommet under saksbehandlingen at værforholdene var spesielt vanskelige på det tidspunktet klageren var på Mauritius.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis prisavslag ut over det som er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Hana Temsamani (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Camilla Dragvoll (Ticket)