

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av lite varmtvann og villedende informasjon om hotellstandarden.

Dato

12.02.2016

Saksnummer

72/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av lite varmtvann og villedende informasjon om hotellstandarden.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en 2-ukers reise til Leiligheter Dalias i Playa del Ingles, Gran Canaria i perioden 24.01.15 - 07.02.15.

Klager bodde alene i en leilighet beregnet for inntil 3 personer. Leiligheten hadde en varmtvannstank som viste seg å være på 15 liter. Vannet ble iskaldt på under 5 minutter. Klager måtte vaske håret og vente til vannet igjen ble varmt før hun kunne dusje. Dette medførte at klager brukte over 2 timer hver dag før hun var klar til å gå ut.

Forholdet ble umiddelbart tatt opp med hotellet, noe som ikke førte frem. Hotellverten fortalte at varmtvannstanken var på 40 liter. Klager tok deretter kontakt med guiden på informasjonsmøtet og ba om nytt hotell. Da guiden kontaktet hotellet hadde de blitt fortalt at tanken var på 30 liter. Klager fikk besøk av guiden på hotellet og hun fant at tanken rommet 15 liter. Klager ba igjen om å få bytte hotell, men det viste seg å være umulig.

Hotellet er oppført i katalogen med 3 stjerner. Klager er svært forundret over at Ving tilbyr en leilighet for inntil 3 personer på et 3 stjerners hotell, når tilgangen på varmtvann er så liten at det ikke er nok til dusj og hårvask for 1 person.

Klager viser til at Ving unnlater å kommentere klagers ankepunkter, og kommer i stedet med en lang utredning om hvordan klassifisering av hoteller skjer.

Klager velger hotell ut fra de fasiliteter som oppgis i presentasjonen av det enkelte hotell og der står det ingenting om begrenset tilgang på varmtvann. Etter klagers oppfatning må en så viktig informasjon stå oppført under hotellbeskrivelsen.

Klager har vært på Gran Canaria tidligere uten å ha opplevd så liten tilgang på varmtvann. Klager mener at en generell informasjon om vann og oppvarming der Ving opplyser om begrenset kapasitet på varmtvannet, ikke er tilstrekkelig.

Klager krever en kompensasjon på kr 3.000.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager kontaktet Ving per telefon den 25.01.15, dagen etter ankomst. Hun var misfornøyd med standarden, omgivelsene og at varmtvannet tok slutt fort. Vingguiden undersøkte med hotellet om det kunne være noe teknisk feil med varmtvannsberederen. Etter en dialog med hotellet ble det klart at det ikke var noe feil. Alle varmtvannsberedere på Las Dalias har en kapasitet på 15 liter. Klager ønsket å bytte hotell, noe som dessverre ikke var mulig da alle hotell var fullbooket.

I Vings Reiseinformasjon på www.ving.no og i katalogen informerer de om at varmtvannsberedere kan ha begrenset kapasitet. I reisevilkårene spesifiseres det av Ving at deres Reiseinformasjon er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder. For å gjennomføre en bestilling har klager krysset av for at hun aksepterer reisevilkårene.

Las Dalias er et populært hotell som Ving har mange tilbakevendende gjester på. Hotellet skårer 4 poeng av 5 mulige basert på 170 svarende gjester denne vintersesongen.

Ving har gjennomsnittlig 36 gjester i uken på hotellet. I løpet av vintersesongens 26 uker er det kun registrert 3 klager, inkludert denne, på vanntrykk/varmt vann.

Ving har tilbudt et gavekort på kr 500 på grunn av at klager først fikk litt ulike svar om hva størrelsen på varmtvannsberederen var både fra hotellet og fra Vingguiden. Hotellet oppgav også først feil størrelse på berederen til Vingguiden og Vingguiden fortalte det videre til klager. Dette ble imidlertid oppklart den samme dagen som klager først kontaktet Ving da en Vingguide besøkte leiligheten senere på dagen og så berederen. Gavekortet kan omgjøres til kontant utbetaling om klager ønsker.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

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.

I følge Ving har alle hotellrommene på det aktuelle hotellet kun 15 liters varmtvannstaker, til tross for at rommene er beregnet på inntil tre personer. Ving anfører at dette ikke er en mangel fordi det er tatt et generelt forbehold i reisevilkårene om at varmtvannsberedere kan ha begrenset kapasitet.

Nemnda finner etter en samlet vurdering at en varmtvannsbereder med en kapasitet på 15 liter er så uvanlig lite at det burde ha fremkommet opplysninger om dette på hotellets nettsider. I følge klageren var rommet beregnet på tre personer, og 5 liter varmtvann pr. person er neppe tilstrekkelig. Det vises til at hotellet er beliggende i et subtropisk klima.

Nemnda finner etter dette at det leverte produktet lider av en mangel. Mangelen bør føre til et prisavslag, og nemnda finner at dette passende kan settes til 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.300.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 20% av reisens pris, avrundet til kr 2.300.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Hanne Åsell, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.