

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig hotellstandard.

Dato

15.11.2018

Saksnummer

2018-02765

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for en person med innkvartering i et dobbeltrom de Luxe for bruk alene på Hotell Alp Pasa, Antalya, Tyrkia i perioden 28.06.2018 - 06.07.2018. Totalpris kr. 9.034.

Klager var ikke fornøyd med:

- Reisemålets transport til/fra flyplassen
- Manglende aircondition
- Hotell
- Internett

Klager ankom flyplassen utenfor Antalya kl. 23.00. Svært mangelfull informasjon gjorde at klager hadde store problemer med å finne bussen til hotellet. Hun ble sluppet av i en mørk bakgate som eneste passasjer, og måtte spørre seg fram. Dette ble en skremmende opplevelse.

Ved ankomst var det kakerlakker på rommet og standarden var dårlig.

Neste morgen kontaktet klager Ving om at hun ønsket å bytte hotell fordi standarden ikke var i samsvar med bestillingen. Hun fikk ikke opplysninger om at det nye hotellet, Adora Garden i Side, ikke inkluderte halvpensjon, Wifi eller aircondition. Samtidig fikk klager et nytt rom på Alp Pasa, som hadde en mer tilfredsstillende standard. Klager meldte derfor tilbake til Ving at hun ønsket å bli boende på det nye rommet på Alp Pasa, men da hadde ombookingen til nytt hotell allerede kommet for langt.

Om ettermiddagen tilkalte klager hjelp fra resepsjonen for å få airconditioningen til å virke på det nye rommet på Alp Pasa. Klager hadde en ubehagelig opplevelse med en av de hotellansatte og slet med angst etter opplevelsen.

I Side fikk klager utgifter til måltider som hun ikke hadde forutsett da reisen ble bestilt, ettersom måltider ikke var inkludert på Adora Garden. Klager måtte selv betale taxi til det nye hotellet.

Klager fremla ønske til Ving om å få fremskyndet hjemreisen, men hun måtte selv kjøpe nye flybilletter hjem til ca. kr. 700 og selv betale taxien til flyplassen da hun valgte å reise hjem på egen hånd den 02.07.2018.

På reisemålet fikk klager telefonutgifter på totalt kr. 2.500. Vings kundeservice henviste klager til Vings hjemmesider, men internett på hotellet var så dårlig at det ikke var mulig å komme inn på sidene.

Klager krever et prisavslag på kr. 5.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har behandlet saken etter den opprinnelige klagen som kunden sendte Ving, samt hendelsesforløpet slik det er logget fra reisemålet. Ving opplever at hendelsesforløpet i klagen som er sendt til Pakkereisenemnda avviker noe fra klagen som er sendt til Ving.

Ving tolker at kunde klager på kakerlakker, råte i veggene og dårlig standard på rommet hun ble innkvartert i ved ankomst. Klager fikk bytte rom dagen etter ankomst.

Til Ving forteller klager at hun syntes hotellet var slitt og gammelt, hun ville bytte til et hotell i Side eller Alanya. Klager hadde et lavt budsjett. Hun fikk tilbud om å flytte til hotell Adora Garden i Side mot en kostnad på 50€ og ble informert om at prisen ikke inkluderte noen måltider, samt at hun selv måtte for transport. Hun aksepterte tilbudet.

Dagen etter, samme dag som hun skulle flytte, angret klager seg og ønsket å bli boende på Al Pasa da hun var fornøyd med det nye rommet hun fikk der. Men Al Pasa hadde allerede booket inn rommet hennes til nye gjester, og ny booking var bekreftet til nytt hotell. Klager virket å ha forståelse for at dette var ok og takket for god hjelp.

Ving har systemer der kundekontakt logges, det fremkommer ikke at hendelsen med hotellansatt er tatt opp med Ving på reisemålet. Dette er ifølge Vings personal på reisemålet ny informasjon og kom frem for første gang i skriftlig klage fra klager. Ving ser alvorlig på slike hendelser og ville gjort tiltak dersom dette hadde kommet frem på reisemålet. Saken er rapportert til hotellet.

Klager valgte har på eget initiativ å avbryte ferien og reise hjem.

Ving har for tilbudt klager et Ving gavekort på kr. 800 fordi hun ikke var tilfreds med rommet hun ble tilbudt ved ankomst. Gavekortet er ikke sendt klager.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

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 har gjennomgått sakens dokumenter. Det fremgår at klageren hadde noen utfordringer i forhold til transport mellom flyplass og hotell. Hun kom imidlertid på riktig buss og frem til riktig hotell.

Klageren var ikke fornøyd med det første rommet hun fikk på hotell Alp Pasa. Allerede dagen etter ankomst fikk hun, etter å ha kontaktet stedlig representant, bytte rom. Hun var imidlertid heller ikke fornøyd med hotellet, som etter hennes syn var gammelt. Det ble igangsatt arbeid for å skaffe henne et nytt hotell innenfor hennes budsjett. Det lykkes man med, men på det tidspunktet ville klageren likevel helst fortsette å bo på Alp Pasa. Det kunne hun imidlertid ikke fordi hotellet allerede hadde booket nye gjester.

Etter det som er fremlagt av dokumentasjon finner nemnda sannsynlighetsovervekt for at klageren ble informert om at mat ikke var inkludert på det nye hotellet. Likeledes at hun måtte stå for utgiftene til taxi og skaffe seg transport til flyplassen selv ved avreise.

Klageren valgte å reise hjem noen dager før tiden og skaffet selv en flybillett.

Klageren hevder at hun ble antastet på rommet av en resepsjonist på det første hotellet og at det var en del av årsaken til at hun valgte å reise hjem.

Såvidt nemnda tolker dokumentene ble dette forholdet først rapportert etter hjemkomst. Klageren skriver at hun tok forholdet opp i en av telefonsamtalene med de stedlige representantene. Det er imidlertid ikke notert noe om dette i den loggen som fortløpende føres over kontakt med gjestene. Nemnda finner at det er usannsynlig at et slikt forhold ikke ble fulgt opp hvis det hadde blitt rapportert.

Arrangøren har tilbudt et gavekort på kr. 800 fordi det var mangler ved det rommet hun bodde i den første natten. Etter nemndas syn er det et passende prisavslag, men beløpet bør utbetales kontant.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren gis ytterligere prisavslag.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Hana Temsamani (Forbrukerrådet)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)