

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet en uoverensstemmelse på hotellets restaurant.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-02177

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med 2 ordinære senger og balkong på hotell El Greco, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 15.03.2023 - 22.03.2023. Totalpris 24 561 kroner.

Klager hadde en svært ubehagelig opplevelse på restauranten La Cantina på hotell El Greco da de var der sammen med et vennepar. Maten var ikke god, og de klagde. Klager har anført følgende: "Morgenen etterpå brev fra hotellsjefen om at vi ikke lenger var ønsket som gjester og gjerne kunne finne oss et annet hotell. Ferien var fra da av totalt ødelagt. Min kone ville reise hjem."

Klager skriver at de to ganger snakket med en ung hyggelig dame fra resepsjonen som var den eneste som snakket engelsk, så Vings påstand om at klager ikke tok kontakt i løpet av oppholdet stemmer ikke. Videre skriver klager at den såkalte hovmesteren var det ikke mulig å snakke med da han hadde en oppførsel som var helt forferdelig.

Klagers krav: Minimum 50 % av reisens totalpris på 24 561 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at dersom klager hadde tatt kontakt på plass, kunne Ving adressert problemet for klager. Ving som arrangør kan ikke være ansvarlig for mellommenneskelige forhold. Ving har forståelse for at dette ble en kjedelig opplevelse for klager, og har tilbudt et gavekort på 2 000 kroner for den leie opplevelsen.

Ving anser ikke at dette er en mangel i henhold til pakkereiseloven, og avtalen klager har med Ving. I henhold til pakkereiseloven plikter den reisende å ta kontakt dersom

man opplever det man anser som problemer på reisen, slik at reisearrangør kan hjelpe. Reisen er kjøpt hos Ving, fly og hotell, ingen måltider inkludert.

Klager har ikke tatt kontakt med Vings personale på plass. Ving har informert kunden 3 ganger om viktigheten av å ta kontakt hvis han opplever feil, problemer, eller mangler på reisemålet. I e-post 3 dager før avreise, i sms ved ankomst Gran Canaria og i reisedokumentene.

På Side 4/4 i reisedokumentet skriver Ving:
"KONTAKT OSS PÅ REISEMÅLET HVIS DU IKKE ER FORNØYD Opplever du problemer eller noe som ikke står til forventningene i løpet av ferien, vil vi ha beskjed med en gang. Ta straks kontakt med Vings reiseledere på reisemålet, slik at vi kan få mulighet til å ordne opp der og da. Du kontakter oss på telefon +4723115252, eller ved å sende en SMS (ikke MMS) til telefonnummer +4759415525. Venter du til du kommer hjem med å klage eller påpeke mangler, er det for sent å få rettet feilen, og det vil dessuten innvirke på en eventuell rett til kompensasjon."

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 3-romsleilighet med 2 ordinære senger og balkong på hotell El Greco, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 15.03.2023 - 22.03.2023. Totalpris 24 561 kroner.

Klager hadde en ubehagelig opplevelse på restauranten La Cantina på hotellet. De klagde på maten som ble servert og mottok i etterkant et brev fra hotellsjefen om at de ikke var ønsket på hotellet.

Klagers krav: Minimum 50 % av reisens totalpris på 24 561 kroner.

I henhold til pakkereiseloven plikter den reisende å ta kontakt dersom man opplever det man anser som problemer på reisen, slik at reisearrangøren kan hjelpe. Reisen ble kjøpt hos Ving med fly og hotell, og måltider var ikke inkludert. Klager har ikke tatt opp forholdet med Ving i løpet av selve reisen og har fremmet reklamasjon i etterkant. Dette medfører at Ving har mistet sin mulighet til å avhjelpe forholdet, samt at det har oppstått en bevisusikkerhet rundt dette. Slik nemnda vurderer det utgjør forholdet ikke en mangel etter pakkereiselovens bestemmelser. Klager gis ikke medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)
Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)
Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)
Ida Lehre (Apollo Reiser AS)