

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag og erstatning for utgifter som følge av mangler ved hotellet.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

117/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag og erstatning for utgifter som følge av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager og hennes mann hadde bestilt en ukes opphold på hotell Teidemar i Santa Cruz på Tenerife for seg og sin baby. Ved bestilling la klager vekt på at de skulle ha gode senger da hennes mann har dårlig rygg, god plass til babyen og finkornet strand. Dette fikk de ikke. Madrassene var gamle og dårlige og man kunne kjenne fjærene mot kroppen. De fikk, etter å ha purret flere ganger via reiselederen, madrasser de kunne legge oppå sengene uten at dette hjalp. Babysengen var det ikke plass til i nærheten av de voksnes seng. De ble matforgiftet av maten på hotellet og fikk som følge av dette refundert noe av det de hadde betalt for halvpensjon ved hotellet.

De ba om at manglene ved hotellet skulle ordnes, men det endte med at de måtte bytte til et annet hotell. Det nye hotellet hadde samme klassifisering som det første. Bytte av hotell medførte utgifter til transport mellom hotellene. Matserveringen på flyet var dårlig organisert og barnematen kom samtidig med de voksnes mat til tross for at de spurte om å få den noe tidligere. De måtte betale kr 50 for å ha med barnetrillen på flyet, noe som på forhånd var opplyst til å være gratis.

Forholdene ble tatt opp med Vings representant på reisemålet, uten at manglene ble tilfredsstillende utbedret. På bakgrunn av dette krever klager et prisavslag, jf. pakkereiseloven § 6-2, på kr 2.000.

Det at mangelen ikke ble tilfredsstillende ordnet, jf. pakkereiseloven § 6-4, førte til at klager fikk utgifter på kr 4.637 i forsøk på å ordne mangelen selv.

Dette kreves erstattet. Etter klagers syn utgjorde manglene en vesentlig ulempe for klager og hennes familie og de krever derfor en kompensasjon på kr 2.000 i tillegg.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving har ikke lovet gode senger eller finkornet strand til disse gjestene før avreise. Klager har chattet med reiserådgiver og fått e-post adressen til hotellet for å spørre hotellet direkte hvilken type senger de har. Stranden er aldri nevnt. Reisen ble bestilt den 27.02.14. Chatten der klager spør om sengene er datert den 28.02.14.

Ving har aldri lovet at babysenger kan stå inntil foreldrenes senger og klager har heller aldri spurt om dette. Leiligheter kan ha forskjellig romløsning og Vings reiserådgivere har ikke oversikt over alle leiligheters romløsninger.

Klager ba sitt kortselskap om å stoppe betalingen for hotellbyttet. Ving har derfor aldri mottatt betalingen for hotellbyttet. Ving har ikke gitt feil informasjon om klagers hotell og det er ikke påvist noen andre tilfeller av matforgiftning ved hotell Teidemar, så det har etter Vings syn ikke foreligget mangler ved hotellet.

Klager skulle selv betalt for å bytte hotell i dette tilfellet. Det vises til utskrift av chattene.

Det er gratis å medbringe barnevogn av normal størrelse flyet. Man har da mulighet til å kjøpe en beskyttelsespose av sterkere plast ved innsjekkingen. Det er antagelig denne posen klager har kjøpt. De har ikke betalt for å få med barnevognen.

Ving finner ikke grunnlag for prisavslag eller erstatning til klager i dette tilfellet.

Nemnda bemerker:

Det fremgår av klagerens egen fremstilling at kr 50, som ble betalt i forbindelse med at barnevognen ble sendt, ikke er betaling for forsendelsen, men betaling for en forsterket plastpose til å ha rundt barnevognen ved forsendelse. Når det ellers gjelder servicen på flyturen finner nemnda at det er meget forståelig at en kabinbesetning - som skal servere mat til alle passasjerer - ikke kan gi spesialservice i forhold til barnemat.

Når det gjelder problemene som er tatt opp på reisemålet med rom etc. fremgår det av den chatten klageren har påberopt seg at hun ikke har fått noe løfte om rom med myke madrasser og plass til barneseng inntil dobbeltsengen. Hun har heller ikke fått noe løfte om sandstrand, men ble tvert i mot bedt om å ta kontakt med reisemålet for å sjekke dette selv. Hun fikk oppgitt to web-adresser til dette formål. Når det gjelder påstand om matforgiftning er det ikke registrert slike problemer ved hotellet.

Gjester med halvpensjon inntar normalt måltider også utenfor hotellet.

Klageren fikk imidlertid igjen det hun hadde betalt for halvpensjon for de dagene som gjensto da hun selv valgte å flytte fra hotellet.

Klagenemnda legger til grunn at klageren har fått det hun betalte for.

Bytte av hotell og transport i forbindelse med dette skal da betales av klageren.

Det skrev hun også under på at hun skulle gjøre, men stanset senere bankoverførselen ved å kontakte sin bank. Ving har derfor ikke mottatt 132 euro som var differansen hun skulle betale for å flytte til et annet hotell.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at klageren får prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Line Vestgård, Kilroy 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.