

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag fordi aircondition ikke fungerte.

Dato

15.02.2023

Saksnummer

2022-03424

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer, to voksne, en ungdom og to barn i en stk. 2-romsleilighet med 3 ekstrasenger på Zafiro Tropic, Alcudia, Mallorca i perioden 08.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 68 351 kroner.

Klager skriver at aircondition ikke fungerte under hele oppholdet. Om nettene var det så varmt at de hadde store problemer med å sove. I store deler av oppholdet slet familien med hodepine og de var generelt slitne etter manglende nattesøvn. Flere ganger måtte de stå opp om nettene for å tørke av seg svette og for å drikke vann eller for å ta en kald dusj, i håp om at det skulle hjelpe. Dette førte til en forringelse av ferieopplevelsen.

Klager håper ikke at dette skal bli en diskusjon om tidspunkter for kontakt og dokumentasjon, da det er helt klart at aircondition ikke fungerte under hele oppholdet. Klager var tidlig i kontakt med resepsjonen på hotellet. De skulle sende teknikker for å sjekke. Teknikeren, som ikke kunne engelsk, var på rommet for å sjekke. Klager skriver at de hadde kontakt med Vings representant tirsdag 12.07.2022 da hun var innom hotellet. Hun gikk noen runder innom resepsjonen, men ingenting endret seg etter dette.

Klager var jevnlig innom resepsjonen, men det ble ingen bedring. De var også innom på natten for å spørre etter vifter, men det fikk de ikke. Forslag om å få byttet rom gikk heller ikke da det ikke var noen ledige rom på hotellet. Den ene gangen klager var innom resepsjonen, snakket de med en person som de tror var hotellsjefen. Han kunne fortelle at det også var varmt på hans rom og forsøkte å spøke bort hele problemet. Det at klager, i tillegg til dårlige netter, også har brukt mye tid på dagtid for å forsøke å få løst problemet med aircondition, uten å lykkes, har vært veldig frustrerende.

Klager har fått tilbud om et reisegavekort på 8 000 kroner fra Ving, noe de ikke godtar. Klager mener de bør få et gavekort på 10 000 kroner. Deres venner fikk 7 000 kroner i

form av et reisegavekort. Denne familien bestod av fire personer, to voksne og to barn, mens klagers familie bestod av fem personer, tre voksne og to barn.

Klagers krav: Et reisegavekort fra Ving på 10 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 5 personer i en stk. 2-romsleilighet på Zafiro Tropic på Mallorca den 8. - 22. juli 2022 til en totalpris av 68 351 kroner.

Ving anfører at en pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine nettsider er en del av avtalen. Under viktig informasjon informerer Ving om at klager plikter å gjøre seg kjent med «Alminnelige vilkår for Pakkereiser», og «Reiseinformasjon» som finnes på Ving.no/reiseinformasjon.

Klager skriver at aircondition ikke fungerte under hele oppholdet, noe som skapte store problemer med å sove. Klager skriver at de i store deler av oppholdet slet med hodepine, og var generelt slitne etter manglende nattesøvn. Flere ganger om nettene måtte de stå opp for å tørke av seg svette, og for å drikke vann. Videre skriver klager at de noen netter måtte stå opp midt på natten for å ta en kald dusj, i håp om at det skulle hjelpe.

I Reiseinformasjonen skriver Ving følgende: «Det fremgår av hotellbeskrivelsen om hotellet har aircondition. På mange reisemål er det fra offisielt hold restriksjoner om energiforbruk. Det kan derfor skje at aircondition kun virker når det fysisk oppholder seg noen i rommet/leiligheten, og ofte kun noen timer om dagen og i den varmeste perioden. Dette kan variere avhengig av lokale forhold og lufttemperatur. Tidlig og sent i sesongen er aircondition sjelden på. Vanligvis er det ett airconditionanlegg pr. rom/leilighet, og anlegget kan være plassert i enten stue eller soverom. Det finnes mange typer airconditionanlegg med varierende kvalitet/kapasitet til nedkjøling, og det kan derfor være forskjell fra hotell til hotell uavhengig av område eller reisemål. På noen hotell er aircondition mot avgift, og det betales i så fall rett til hotellet.» Viktig informasjon om ditt hotell eller leilighet på reise med Ving | Ving

Under hotellinformasjonen på Ving.no skriver Ving at hotellet ble bygget i 1988, og renoverert i 2008. Følgende står under rom og leiligheter: «Aircondition (sentralstyrt), juni-september ved behov - perioder og tider kan variere, avhengig av lufttemperaturen.»

Klager skriver at de tok tidlig kontakt med resepsjonen, men det ble ingen bedring. De var jevnlig innom resepsjonen hvor de også snakket med en person de tror var hotellsjefen, som spøkte bort problemet med å si at det var varmt på hans rom også.

Vings mål er at de som reiser med Ving skal ha en så god ferie som overhodet mulig. Derfor oppfordrer Ving gjestene til å ta kontakt med Vings representanter på stedet og forklare situasjonen, hvis man opplever problemer eller mangler. Kontakten er viktig for å fastslå om det dreier seg om mangler som gir rett til kompensasjon, og for at Ving skal få muligheten til å finne en løsning. Mindre forhold kan en ta direkte med resepsjonen, men stedlige representanter må kontaktes dersom situasjonen ikke blir bedre. Dersom feil eller mangler ikke blir løst innen rimelig tid, gjesten takker nei til en mulig løsning eller når man ikke gjør Ving oppmerksom på problemet, har man ikke mulighet til å få kompensasjon etter hjemkomst. Dette i henhold til Alminnelige vilkår for pakkereiser, pkt. 8.2.

Klager skriver at de snakket med en Ving representant som var innom hotellet den 12. juli, hvor de skriver at «hun gikk noen runder innom resepsjonen, men ingenting endret seg etter dette.» Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom sine gjester og stedlige representanter. Ving har fulgt sakens gang fra reisemålet, og det er ikke loggført noen henvendelse til Vings representant på hotellet den 12. juli. Det er enkelt å komme i kontakt med Ving. Feil og mangler kan oppstå, og Ving informerer sine gjester om hvordan de kan komme i kontakt med Ving i e-post tilsendt 3 dager før avreise, i alle tilsendte reisedokumenter og like etter ankomst (SMS).

Vings stedlige representanter har ulike roller og arbeidsoppgaver, også på hotellene. Klager kunne ha fulgt opp de krevende forholdene de beskriver ved enkelt å ta kontakt med Ving via opplyst kontaktinformasjon, dersom det ikke ble en bedring etter henvendelsen til Vings representant på hotellet. Først 2 dager før hjemreisen tok klager kontakt med Vings stedlige representanter.

Ving har gjort en ny vurdering av saken, og velger å beregne kompensasjon fra et tidligere tidspunkt i oppholdet, men noe avkortet da Ving som reisearrangør ikke har fått muligheten til å følge opp forholdene rundt aircondition.

Ving har tilbudt klager et kontant prisavslag på 6 860 eller et reisegavekort på 8 000 kroner. Summen på gavekortet er ikke regnet ut ifra antall personer, men ut ifra totalsummen på reisen. Klager reiste sammen med en vennefamilie, og de hadde rom ved siden av hverandre. Begge har sendt inn likelydende klage. Deres venner har akseptert et gavekort på 7 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for fem personer, to voksne, en ungdom og to barn i en stk. 2-romsleilighet med 3 ekstrasenger på Zafiro Tropic, Alcudia, Mallorca i perioden 08.07.2022 - 22.07.2022. Totalpris 68 351 kroner.

Klagen gjelder at aircondition ikke fungerte under hele oppholdet.

Klager anfører at dette ble tatt opp i resepsjonen på hotellet omgående og med Vings representant tirsdag 12.07.2022. Dette er ikke loggført av Ving. Først 2 dager før hjemreisen har Ving loggført klagers reklamasjon på forholdet. Ving har tilbudt klager et kontant prisavslag på 6 860 eller et reisegavekort på 8 000 kroner. Klager krever et gavekort på 10 000 kroner.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. I dette tilfellet er det noe usikkert hvorvidt klager påberopte forholdet omgående eller først to dager før avreise. Uansett mener nemnda at klager skal ha prisavslag og nemnda mener at et prisavslag på 10 000 kroner ikke synes for høyt sett hen til reisens totale pris da probelmer ved aircondition anlegget utgjør en mangel. Nemnda anbefaler at Ving utbetaler 10 000 kroner eller sender klager et gavekort dersom hun ønsker det. Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager 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)