

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet annet rom enn bestilt, uten heis og en trapp uten gelender.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04378

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Alexandra Beach Hotel, Agia Marina, Chania, Kreta i perioden 22.08.2019 - 29.08.2019. Totalpris 12 450 kroner.

Da klager bestilte gikk de ut ifra at de ville få et rom med delvis havutsikt og terrasse ut ifra Vings prospekt. Klager fikk imidlertid tildelt rom ut i den mest trafikkerte gaten, uten terrasse og havutsikt. Rommet var lite og mørkt. Badegulvet var fullt av vann som ikke rant vekk.

Klager forsøkte å søke opp Vings representant ved å ringe, men de fikk ikke kontakt. Klager snakket deretter med hotellets manager. Hotellet var fullt, men de ble tilbudt en suite uten utstyr til mattilbereding til 560 euro for en uke. Klager takket ja til denne og betalte 5 770 kroner i tillegg til den prisen de allerede hadde betalt til Ving.

Suiten lå i tredje etasje, i en fløy uten heis, så klager måtte gå trappen på 34 trinn uten gelender, noe som ifølge klager er ulovlig etter gjeldende bygge bestemmelser i EU og i Hellas. Trappen var heller ikke ufarlig for klager på 75 år. Rommene klager så tilsvarte ikke mer enn et 3-stjerners hotell, ikke 4-stjerners som presentert på Vings nettsider.

Klagers krav: 5 770 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke bestilt rom med havutsikt eller delvis havutsikt, imidlertid bestilte han en 1-romsleilighet, som på ving.no har følgende beskrivelse:
1-romsleilighet:

For 2 personer
Størrelse (m²): 30
Kombinert sove- og oppholdsrom
Mot omgivelsene

<https://www.ving.no/hellas/kreta/agia-marina-chaniakysten/alexandrabeach?push=accommodation>

Balkong eller terrasse (terrassene er inngjerdet, noen balkonger i svalgang*). Trafikken og restaurantkjøkkenet kan tidvis være forstyrrende i noen leiligheter. Enkelte kan også bli forstyrret av søppeltømming tidlig om morgenen noen dager i uken. Ønsker om bestemte romnummer er vanskelig å innfri, og kan ikke garanteres. Rom suiter/leilighetene på ett og samme hotell kan variere i størrelse, utforming og innredning. Det kan pga. byggeteknisk standard være lytt mellom rommene/leilighetene. Beliggenheten kan også variere og noen har bedre beliggenhet i forhold til utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser. Rom/leiligheter som vender mot havet/bassenget har ikke alltid havutsikt/bassengutsikt. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag

Ving anfører at de har et godt system der innkommende samtaler, SMS og e-post lagres samt at kundekontakt logges i samme system når vi blir kontaktet på plass. Klager skriver at de har forsøkt å ringe Ving uten å få kontakt. Ving stiller spørsmålstegn ved at klager ikke har forsøkt ringe på nytt eller å nå Ving på SMS eller e-post. Vings personale på reisemålet er tilgjengelig 24 timer i døgnet. Ved ankomst til reisemålet mottok klager en SMS med informasjon om hvilke forskjellige muligheter de har til å komme i kontakt med Ving. I Vings SMS opplyser de om telefonnummer for å ringe, nummer for å sende SMS samt en e-post adresse. Samme informasjon har også blitt sendt til klager på e-post noen dager før avreise.

Klager valgte å oppgradere seg til et annet rom og har krevd å få refundert kostnader for dette. Ving mener at klager fikk riktig romkategori ved ankomst til hotellet. At klager ikke liker beliggenheten eller utsikten og derfor har oppgradert seg blir til klagers egen kostnad.

Klager skriver at trappene i hotellbygningen var usikret og farlige. For Ving står gjestenes sikkerhet alltid i første rekke. Vings sikkerhetsarbeid omfatter hele organisasjonen og handler om både forbyggende arbeid og beredskap. Vings minimumskrav er at hotellene oppfyller de sikkerhetskrav som den nasjonale loven krever i landet. Ving krever for eksempel at hotellene kan fremvise papirer på at de har godkjenning til å drive hotellvirksomhet og at de er godkjent av landets brannetat. Utover det skal hotellene oppfylle en internasjonal standard som de arbeider etter når det gjelder sikkerhet. Blant annet kontrolleres brannsikkerhet nøye, høyde på balkongrekkverket, sikkerhet ved bassenget etc. Property Audit blir gjort hvert år og senest 2019-05-08, for å sikrestille at hotellet følger satte krav om sikkerhet og drift av hotellet. Her er sikkerhet etter gjeldende bestemmelser for hotellet fulgt opp. En anbefaling om å sette opp rekkverk er

gitt til hotellet, dette er derimot ikke oppført som et krav, og som hotellet derfor på sin side har rett til å ta stilling til om de ønsker å gjøre.

Ving har merket seg at klager skriver at de ikke har svart på henvendelsen til Ving, imidlertid har Ving sett at klager har forskjellige e-post adresser og hvor Ving har svart til den e-postadressen som ligger inne på kundekortet hos Ving. Klager fikk svar fra Ving den 31. oktober.

Ving mener at klager ikke berettiger seg kompensasjon i saken.

1. Klager har fått tildelt romkategori slik som bestilt, 1-stk 1-romsleilighet.

2. Reisen lider ikke av feil eller mangler som berettiger kompensasjon etter Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2.5. Man kan som reisende ha rett til kompensasjon dersom reisen lider av en feil eller mangel. Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt. 8.2.5. Avhjelper mangelen innen rimelig tid, avslår klagers retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav. Alminnelige vilkår for Pakkereiser pkt.8.2.1a.

3. Klager har ikke gitt Ving mulighet til å hjelpe på plass. Ving gir flere alternativer for kontakthinformatjon og er tilgjengelige 24 timer i døgnet

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har gjort gjeldende krav om kompensasjon for utgifter til oppdatering fra sitt rom til en suite. Klager hadde bestilt en ettromsleilighet uten terrasse eller havutsikt. Dette var også det klager fikk ved ankomst. Da klager selv valgte å oppgradere sitt rom er dette kostander klager selv må bære. Nemnda bemerker også at klager ikke har gitt tjenesteyter mulighet til å avhjelpe. Tjenesteyter har flere former for kontaktpunkter og er tilgjengelige 24 timer i døgnet. Når det gjelder krav om rekkverk har nemnda ikke grunnlag for å ta stilling til dette, men bemerker at tjenesteyter er opptatt av sikkerhet på

sine hotell og følger opp dette med hotellet direkte. Nemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)