

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellrommets beliggenhet, samt forsinkelser både på ut- og hjemreisen.

Dato

08.10.2014

Saksnummer

122/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellrommets beliggenhet, samt forsinkelser både på ut- og hjemreisen.

Klager har i det vesentlige anført:

Utreisen fra Oslo var forsinket og de kom ikke til hotellet før kl. 15.30 lokal tid.

Klager og hennes familie hadde bestilt et dobbeltrom med privat basseng på hotell Avra Imperial Beach Resort and Spa og hadde planlagt å benytte bassenget daglig med barna. Det var imidlertid minimalt med sol på verandaen og bassenget lå i skyggen hele dagen. De klaget til resepsjonen, men fikk beskjed om at det ikke var andre rom ledige. Etter et par dager klaget de til Ving. Heller ikke de kunne hjelpe. Det eneste alternativet som fantes var å betale kr 250 euro pr. natt for et annet rom.

På hjemreisen var det også en forsinkelse. Da de ankom flyplassen ble de bedt om å vente i innsjekkingsområdet for nærmere informasjon. Der satt de og ventet i 2 timer. Etter hvert spurte de om det var mulig å gå gjennom sikkerhetskontrollen og om det var lenge igjen å vente. De fikk passere sikkerhetskontrollen, men Vings reiseledere hadde ikke ytterligere informasjon om forsinkelsen. Etter å ha handlet taxfreevarer fikk de beskjed over høyttaleranlegget at flyet var ytterligere forsinket og at det ville bli servert mat i restauranten utenfor flyplassen. De valgte å dra ut fra flyplassen, men måtte gi fra seg taxfreevarene og disse fikk de ikke igjen før avreise.

De fikk ikke den ferien de hadde bestilt og krever et prisavslag eller alternativt en rabatt på en ny reise.

Ving har i det vesentlige anført:

I Vings reiseinformasjon på www.ving.no, som er en del av avtalen mellom Ving og kunden, står det under «Standard»: «Beliggenheten kan også variere og noen har bedre beliggenhet i

forhold til utsikt, soltilgang og eventuelle forstyrrelser. Rom/leiligheter som vender mot havet har ikke alltid havutsikt. Mindre attraktiv beliggenhet berettiger ikke til prisavslag.» Det er naturlig at ikke alle rom på et hotell kan ha soltilgang hele dagen og dette er heller ikke noe Ving lover som en del av avtalen. Dersom man ikke er fornøyd med en beliggenhet, vil alltid Vings representanter være behjelpelige med å forsøke å arrangere et bytte.

Det eneste alternativet som var mulig på klagers hotell var en oppgradering til en annen leilighetstype.

Det er beklagelig at klagers ferie startet og sluttet med en flyforsinkelse. Flyselskapene vil alltid forsøke å gjøre sitt ytterste for å unngå forsinkelser, men av og til kan det oppstå situasjoner der forsinkelser er uunngåelige. Ving beklager at klager opplevde informasjonen som mangelfull på flyplassen på Kreta.

I henhold til fremlagt logg fra Ving ble forsinkelsen på hjemreisen på 2 timer og 35 minutter. Ving viser til rapport fra reisemålet vedrørende forsinkelsen på hjemreisen.

Nemnda bemerker:

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at klageren fikk den romkategori som var bestilt. Nemnda har forståelse for at det er skuffende å få et rom med en beliggenhet som ikke har gode solforhold, spesielt når man har betalt for privat basseng. Det fremgår imidlertid av opplysninger på Vings hjemmesider at beliggenhet i forhold til sol ikke kan garanteres. Det er i for seg et naturlig forbehold da det alltid vil være rom på et hotell som ikke ligger på solsiden.

Beliggenheten innebærer etter nemndas syn ingen mangel.

Forsinkelse både på ut- og hjemreise er ikke noen optimal start og avslutning på en ferie. Forsinkelsene var imidlertid ikke av en varighet som gir rett til kompensasjon. Nemnda har merket seg at arrangøren har tilbudt seg å betale utgifter til mat etc. mot kvitteringer. Når det gjelder tapet av taxfreevarene, fremgår det at klagerne selv valgte å forlate flyplassen for å spise, til tross for at de da måtte passere sikkerhetskontrollen og gi fra seg taxfreevarene.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda kan ikke anbefale at det gis noen kompensasjon 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.