

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet hotellstandard og manglende aircondition.

Dato

20.04.2020

Saksnummer

2020-00055

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for en person med innkvartering i et dobbeltrom med havutsikt for bruk alene på Radisson Blu Resort Gran Canaria, Arguineguin i perioden 14.07.2019 - 28.07.2019. Totalpris 41 859 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager anfører at han oppdaget hår i maten 3 ganger og rundstykkene var harde, seige og ikke ferske.

Aircondition fungerte dårlig. Klagers dyne var klam og våt, og klager fikk ikke sove. Klager forsøkte å få et annet rom, men det var ikke noe ledig rom før den siste dagen før avreise.

Toalettet fungerte dårlig.

Klager skriver videre at det var løse fliser på bunnen av bassenget.

Krav: Prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har vært i kontakt med sitt personale på reisemålet etter at Ving mottok klagen for å sjekke om klager tok kontakt under oppholdet. Ving fikk til svar at klager ikke hadde tatt kontakt.

Ving anfører at Radisson Blu Resort Gran Canaria holder høy standard med meget høye tilbakemeldinger fra Vings gjester. 98 % av Vings gjester anbefaler hotellet. Klager har ikke tatt kontakt med Ving på reisemålet. Ving fikk derfor ikke hjulpet klager og ble ikke gitt mulighet til å kontakte hotellet.

Ving anfører at Ving i sin informasjon viktig å vite som er en del av informasjonen ved kjøp av reise hos Ving skriver vil følgende om aircondition: "For å spare energi benyttes ofte nøkkelen til rommet som kontakt for hovedbryteren. Aircondition fungerer da bare når man oppholder seg på rommet. Hoteller har ofte sentral styring av aircondition og benytter den av miljøhensyn ved behov, og vanligvis ikke under for- og ettersesong. Restriksjoner ved bestilling av temperatur forekommer (23-26 grader i rom/leilighet). I svært varme perioder kan effekten iblant oppfattes mer som svalende enn kjøleende".

Dersom klager hadde tatt kontakt på plass, ville det vært mulig å kontakte hotellet for et eventuelt bytte av rom tidligere i ferien dersom det forelå en feil eller mangel. Ving anfører at de ikke ble gitt muligheten til avhjelp.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager har fremmet krav om prisavslag. Klagen er begrunnet i at han fikk hår i maten, at rundstykkene som ble servert var harde, og at aircondition fungerte dårlig, samt at toalettflushen ikke fungerte optimalt. Ving har tilbakevist kravet særlig med begrunnelsen om at klager ikke tok kontakt med Ving på reisen slik at de fikk mulighet til å avhjelpe forholdene.

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. Slik nemnda vurderer reklamasjon har klager fremlagt dokumentasjon på at han tok kontakt med Ving på reisemålet via chat. Han ble der henvist til å kontakte reiseguiden på stedet. Ving har fremlagt dokumentasjon på at det ikke ble loggført kontakt med klager på reisestedet. De påberopte forholdene hadde vært relativt enkle for Ving å ta tak i på reisestedet med minimale kostander og Ving burde ha blitt gitt muligheten til å avhjelpe forholdet på stedet. Forholdene vurderes

både ut fra sin art og på grunn av mangelfull mulighet for Ving til å avhjelpe, som at de samlet sett ikke gir grunnlag for prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)
- Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)