

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av reisens pris.

Dato

18.09.2019

Saksnummer

2019-02343

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i et dobbeltrom i Imperialdelen med privat basseng og helpensjon på Hotel Minoa Palace Resort, Platánias, Kreta, i perioden 02.05.2019 - 16.05.2019. Totalpris kr. 40.940.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring

Hotellet var ikke i tråd med klagers forventninger.

Aircondition/heating fungerte/eksisterte ikke på rommet. Dette til tross for hotellbeskrivelsen på Vings nettsider. På hotellets egen nettside fremgikk følgende: "Individual air condition/heating". Klager ble derfor syk en uke av ferien.

Da klager oppdaget at aircondition/heating ikke fungerte, gikk de til resepsjonen og varslet om dette. De fikk da beskjed om at det ikke var mulig å justere individuelt på rommene. Hotellet ordnet med en elektrisk varmeovn.

Klager hadde bestilt rom med privat basseng tilknyttet rommet. Bassenget var ikke oppvarmet.

Ved ankomst 02.05.2019 fikk de beskjed om at helpensjonen bare kunne benyttes i et fåtall av restaurantene i hotellets område. De øvrige restaurantene var stengt, noe som ikke fremgikk på Vings nettsider.

Den 04.05 benyttet de seg av middagsbuffeen som var inkludert i helpensjonen. Denne var langt under klagers forventninger og det var kun rester igjen på fatene.

Gulvene på hotellrommet ble ikke vasket tilstrekkelig. Insektet som de oppdaget på gulvet den første uken av ferien, ble liggende frem til klagers hjemreise, noe klager mener understreker den manglende rengjøringen av gulvet på rommet.

Årsaken til at de ikke tok kontakt med Ving mens de var på Kreta, var at formålet med reisen var ferie. De ønsket ikke å bruke tid/energi på å kontakte Ving i løpet av oppholdet, men gjorde det beste ut av ferien.

Manglene og feil opplysninger resulterte i sykdom og at de betalte for fasiliteter som ikke kunne benyttes.

Klager krever et prisavslag på kr. 20.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager har ikke kontaktet Ving på reisemålet.

Ving oppfordrer kundene til å ta kontakt med deres 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, for å oppklare eventuelle misforståelser i forhold til hva som er bestilt og for at de skal få muligheten til å finne en løsning. Dersom problemet løses innen rimelig tid, man takker nei til mulige løsninger eller man ikke har gjort Ving oppmerksom på problemet, har man ikke mulighet til å få kompensasjon etter hjemkomst. Ving viser til deres vilkår der dette fremgår.

Det ble sendt ut totalt tre dokumenter til klager i forkant av reisen, to bekreftelser og et reisebevis. Alle kunder som bestiller reise via Vings nettsider, må bekrefte at de har gjort seg kjent med Vings reisevilkår.

Den 20.05.2019, 4 dager etter hjemkomst, mottok Ving en henvendelse fra klager i form av reklamasjon sendt til Vings Quality & Claims avdeling i Norge. Klager skriver i følgende i klagen til Ving: "Årsaken til at vi ikke tok kontakt med Ving under vårt opphold er som følger:

Vårt formål med reisen var nettopp å ferie. På bakgrunn av dette var det ikke i våre planer å bruke tid/energi på disse sakene under ferien, men gjøre det beste ut av ferien."

Ving avviste klagen fremsatt etter hjemkomst da klager ikke hadde tatt kontakt på reisemålet og gitt Ving en mulighet til avhjelp.

Ving informerer på sine sider at hotellet har aircondition og ingen individuell aircondition/heating slik klager hevder. Ettersom det ikke finnes en individuell enhet til hvert rom vil heller ikke temperaturen kunne justeres på det enkelte rom.

Klager er ikke fornøyd med at det ikke er oppvarmet basseng i tilknytning til hans type rom som har direkte utgang basseng. I informasjonen om hotellet fremgår at det kun er innendørsbassenget som er oppvarmet.

Klager hevder i sin henvendelse til Ving etter hjemkomst at han er misfornøyd med det tilbudet som ble levert på hotellet i forhold til hans bestilte helpensjon. Ving anfører at informasjonen om hva som inngår i helpensjon er godt forklart i informasjonen om hotellet. Hotellet har et variert tilbud. Så lenge klager ikke tok kontakt mens han var på reisemålet, er det umulig for Ving som arrangør å sjekke nevnte middagsbuffé aktuelle dag eller i perioden klager var på hotellet.

Klager har fremsatt påstand om manglende rengjøring i begynnelsen av ferien. En påstand som er vanskelig å sjekke og også få gitt avhjelp for etter at klager har kommet hjem.

Minoa Palace Resort er et hotell Ving klassifiserer med 5 vinger, noe Ving beskriver som: "Våre beste bosteder. Høy standard. Klassifiseringen er ikke kun basert på rommet, men også på hotellets beliggenhet og fasiliteter." Systemet med vinger for klassifisering av hotell, beskrives nærmere i Vings Reiseinformasjon. Det finnes ikke noe universalt klassifiseringssystem for hoteller, noe som betyr at kravene til stjerner/vinger/soler osv. kan variere mellom land og reisearrangører. En del av klassifiseringene er basert på tilbakemeldinger fra gjestene. Dette gjøres blant annet gjennom et spørreskjema som gjestene fyller ut etter hjemkomst. Resultatene evalueres ukentlig. Denne sesongen får hotellet 4,6 poeng på en skala fra 1–5 der 5 er høyeste mulige poeng, basert på svarene til 446 gjester. Nettstedet Tripadvisor som Ving også på sine sider linker til viser at hotellet får 5 av 5 mulige i vurdering om renslighet.

Ving viser til nemndas uttalelser i tidligere vedtak: "Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet. Dersom manglene ikke tas opp på reisemålet på en måte som gir turarrangøren mulighet til å avhjelpe manglene, vil man normalt ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid."

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Nemnda bemerker innledningsvis at Ving beskriver rettstilstanden slik den var før ny lov om pakkereiser trådte i kraft. Etter første juli 2018 er det ikke lenger et vilkår for

prisavslag eller erstatning at man har klaget på stedet. Imidlertid kan sen reklamasjon få betydning for beregning av prisavslag eller erstatning.

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres etter avtalen, jfr. § 25.

Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen av den avtalte tjenesten innhold, dvs. i kataloger, brosjyrer, nettsider, annonser i media, med mer.

Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for – ansatte, underleverandører av tjenester som omfattes av avtalen – og særlig feil og forsømmelser begått av stedlige representanter på reisemålet.

Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis §§ 27, 28, 31 og 32.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop. nr. 54 (2017 – 2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan imidlertid 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. Forøvrig er den alminnelige foreldelsesfristen 3 år. Fristen starter å løpe fra den dagen fordringshaveren tidligst hadde rett til å kreve oppfyllelse.

Arrangøren har rett og plikt til å avhjelpe en mangel, jfr. pakkereiseloven § 27, med mindre det er umulig eller medfører uforholdsmessige kostnader, idet det tas hensyn til omfanget av mangelen og verdien av de berørte reisetjenestene.

Nemnda legger til grunn at det er ulike opplysninger med hensyn til om rommene hadde individuell eller felles aircondition. Det fremgår av et hotellprospekt som er vedlagt at hotellet har individuell luftavkjøling (individual air-condition/heating). I arrangørens eget prospekt fremgår det kun "aircondition". Det er etter nemndas syn ikke lett å forstå at dette beskriver et fellesanlegg.

Når det gjelder basseng, finner nemnda at det fremgår tilstrekkelig klart av prospektet at det kun er et innendørs basseng som er oppvarmet til 30 grader. Temperaturen i de øvrige bassengene er da avhengig av lufttemperaturen.

Som beskrevet ovenfor, forholder arrangøren seg til regelverket slik det lød før lovendring. Hovedregelen er at den reisende uten ugrunnet opphold skal henvende seg til arrangøren om mangler, men retten til å reklamere faller ikke bort selv om det

reklameraes senere. Sen reklamasjon kan imidlertid få betydning for beregning av prisavslaget.

Nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Når det gjelder airconditionproblematikken og stengte restauranter finner nemndas flertall, lederen og de to forbrukerrepresentantene, at det foreligger opplysningssvikt. Tidspunktet for reklamasjon har ikke innvirkning på denne delen av klagen.

Nemndas mindretall, bransjerepresentantene, legger til grunn at hoteller ofte har sentral styring av aircondition og benytter den av miljøhensyn ved behov, og vanligvis ikke under for- og ettersesong. Restriksjoner ved innstilling av temperatur forekommer (23-26 grader i rom/leilighet).

Når det gjelder dårlig renhold må det være den som har påberopt seg mangelen som har bevisbyrden. Klageren kunne for eksempel ha fremlagt bilder eller annet for å dokumentere det dårlige renholdet. Det er ikke gjort.

Nemndas flertall anbefaler etter en samlet vurdering at det gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 8.200.

Vedtaket er truffet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 20 % av reisens pris, avrundet til kr. 8.200.

Vedtaket er truffet under dissens.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)