

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet avvik mellom presentasjonen av balkongen på nettet og i virkeligheten. Dessuten var det store mangler ved frokosten

Dato

16.11.2016

Saksnummer

106/16P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag grunnet avvik mellom presentasjonen av balkongen på nettet og i virkeligheten. Dessuten var det store mangler ved frokosten

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet i de øverste etasjene med stor balkong på Oceanview, Playa de Las Americas, Tenerife, i perioden 20.03.16 - 27.03.16.

Klager mener at de ikke fikk det de bestilte. Leiligheten var riktignok i en av de øverste etasjene, men balkongen var langt ifra stor. Balkongen hadde knapt nok plass til 1 bord og 2 stoler på den ene siden og 2 solsenger når disse lå oppe på hverandre på den andre siden. Skulle disse ligge ved siden av hverandre ville den ene sengen ligget på skrå ettersom den da hadde stått på dørterskelen.

De klaget først til hotellet som sa at alle leilighetene hadde like stor balkong, så det var ingen forskjell. Deretter tok de saken opp med Vings representanter på reisemålet og fikk beskjed at de hadde fått riktig leilighet. De kunne sende ut en representant for å se på leiligheten. Dette var ikke aktuelt for klager ettersom hotellet hadde opplyst at de ikke hadde andre typer balkonger. Damen klager snakket med fra Ving ble da irritert og avviste hele klagen og sa at de fikk klage når de kom hjem.

Ving tar ekstra betalt for stor balkong, noe klager mener de ikke burde gjort. Ving spesifiserer stor balkong ved bestillingen og det kommer frem på billetten, så de skaper da en forventning om det er en stor balkong. Klager mener Ving burde endre denne praksisen. Alle balkonger er like store, men noen er litt bredere ettersom noen leiligheter er litt bredere. Klager mener det burde vært en standard i reisibransjen for hva man kan kalle stor balkong. Klager mener at de ikke fikk det produktet de bestilte.

Klager var ikke fornøyd med frokosten. Det ble opplyst at den skulle serveres mellom kl. 07.30 og 10.30. Klager spiste ofte mellom 09.30 - 10.30, men matfatene var tomme, brød manglet og bestikk var en mangelvare. Det ble ikke ryddet, renholdet og servicen var dårlig. Klager tok ikke dette opp på plass pga. Vings holdning da de klaget på balkongen.

Klager krever 10% av reisens pris og at Ving endrer presentasjonen av hotellet med tanke på stor balkong. Dessuten krever de kr 1.100 som de betalte for frokosten.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Klager hevder at alle balkonger på Oceaview er like store. Det stemmer ikke. I ettertid er vanskelig å vite hva som eventuelt har blitt sagt fra resepsjonens side. En mulig forklaring kan være at alle leiligheter av denne type er like store, og har like store balkonger.

Før den omfattende renoveringen i 2015 hadde alle balkonger samme størrelse og hotellet hadde kun små studioleiligheter. Ved renoveringen gjorde man om noen av de små leilighetene til større 2-roms leiligheter ved å slå ut veggen mellom to rom. Tilhørende balkonger ble samtidig gjort større ved å fjerne skilleveggen. Både rom og balkonger ble således dobbelt så store. Man valgte også å beholde noen mindre 1-romsleiligheter med tilsvarende liten balkong. I noen større leiligheter valgte man å ikke fjerne skilleveggen på balkongene, slik at noen 2-romsleiligheter selges med to mindre, separate balkonger. Dette fremgår av leilighetsoversikten i hotellbeskrivelsen.

På hjørnene av hotellet finnes noen leiligheter med en annen utforming, bl.a. noen med noe mindre balkong enn de som har fått skilleveggen fjernet. For å skille disse leilighetene i beskrivelsen, velger Ving å omtale leiligheter med større balkong for leilighet med større balkong.

Bildene av balkongen i klagers brev viser tydelig hvor skilleveggen tidligere var. Klager har fått leilighet og balkong som bestilt.

Klager er den eneste som i løpet av vintersesongen 2015/2016 har klaget på frokost/måltider på Oceanview. Klager tok ikke dette opp på reisemålet og ga derfor ikke Ving muligheten til å rette opp i eventuelle feil. Dersom kundene har bestilt måltider på forhånd og de ikke er fornøyde med maten, er det ofte mulig å få resterende måltider kansellert.

Vintersesongen 2015/2016 ble Oceanview et av Vings beste hoteller etter deres gjesters vurdering. Hotellet scoret 4,6 poeng av 5 mulige basert på 3041 svar.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Nemnda behandler først spørsmålet om klageren har fått en leilighet med en balkong som var mindre enn det som var avtalt.

Nemnda legger til grunn at hotellet er ombygd fra små ett-roms leiligheter til større to-roms leiligheter, og at balkongene i den forbindelse ble slått sammen til en større balkong ved å fjerne skilleveggen mellom balkongene. Klageren bodde i en leilighet med sammenslåtte balkonger. Ut fra det som fremkommer i arrangørens bemerkninger til klagen, finnes det ikke leiligheter med større balkonger i hotellanlegget enn den klager fikk tildelt. Det er beholdt noen små leiligheter med små balkonger, og det finnes noen to-roms leiligheter med mindre balkonger. Etter nemndas syn har klageren fått det han bestilte og betalte for.

Klageren har videre klaget over frokostserveringen som etter hans syn var mangelfull. Når klageren kom ned til frokost var mange fat tømt og det ble ikke fylt på. Det var også lite servise.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres kjent med problemene på reisemålet.

Nemnda finner å måtte legge til grunn at det ikke ble klaget over frokosten på stedet. Hadde det vært gjort kunne problemet muligens ha vært avhjulpet ved at arrangørens stedlige representant kunne tatt forholdet opp med hotellet. Klage som fremsettes i ettertid fører vanligvis ikke frem.

Vedtak:

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noe prisavslag i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Lisa Jørgensen, Apollo Reiser AS, Ellen Pytte, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.