

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på en uspesifisert reise fordi sengene var for korte, mangelfullt renhold og dårlig hotellstandard.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

30/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på en uspesifisert reise fordi sengene var for korte, mangelfullt renhold og dårlig hotellstandard.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes uspesifisert reise for to personer med garanti for minimum klassifisering 2, innkvartering i rom eller leilighet fra 20.01.15 - 27.01.15.

Klager fikk tildelt rom på Hotel Acuario og mener at det rommet de fikk tildelt var et rom som avvek fra de andre rommene som dette 2 stjerners hotellet tilbød. Klager mener rommet har vært et lager eller lignende tidligere. Rommet var ikke rent, det var fuktig og den elektriske teipen var synlig. Rommet var for lite for vanlige senger og sengene i rommet var 170 cm lange. En i reisefølget er 190 cm lang. Det var ingen klare vinduer å se ut av, kun et som var tildekket. Døra inn hadde en glippe nederst hvor småkryp kom inn. Den første natten fikk klager astmaproblemer fordi det var så tett og rått i det lille rommet.

Klager henvendte seg i resepsjonen og fikk vite at alle sengene var like, men de snakket med andre gjester på hotellet som hadde fått vanlige senger, vinduer og balkong.

Mesteparten av den andre feriedagen brukte klager på selv å finne et annet bosted. Den tredje dagen flyttet klager. De reiste med tre ulike busser til et nytt sted, noe som førte til ekstrakostnader og tap av feriedag.

Klager krever erstatning for ekstrakostnader til overnatting og transport, totalt kr 2.677, i tillegg til kr 2.000,- i kompensasjon.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det stemmer at rommet som klager fikk tildelt avviker noe fra de andre rommene på Hotel Acuario. Gjester som betaler fullt pris for spesifisert innkvartering på valgt hotell vil naturlig nok få tildelt de bedre rommene som inngår i Vings ordinære program.

I Vings skriftlige informasjon vedrørende uspesifiserte reiser fremgår det at Ving benytter hotell, pensjonater, rom og leiligheter som ikke inngår i Vings ordinære program til uspesifiserte reiser. Standarden kan være meget enkel. Dersom man stiller spesielle krav til komfort og beliggenhet etc., anbefaler Ving spesifisert innkvartering. Standarden på sengene kan også avvike fra hva vi er vant til, de kan være fastere eller mykere og noen ganger også kortere.

Klager kontaktet Ving på stedet kort tid etter ankomst. Det ble uttrykt misnøye over rommets standard og de korte sengene. Ving sin representant undersøkte umiddelbart mulighetene for å bytte rom innenfor hotellet, men på grunn av fullbooket hotell var det ingen mulighet for dette. Det ble deretter sendt en forespørsel om mulighet for flytt til et annet hotell. Ved ledig kapasitet, noe som aldri kan garanteres, og man ønsker å bytte til annet bosted, betales prisdifferansen og eventuell avbestillingsavgift på stedet. Det var i denne perioden fullbooket på Tenerife, men Ving kunne tilby flytt til et hotell i Santa Cruz, nord på øya de to siste nettene, fra den 25.01 - 27.01 mot et tillegg på 108 €.

Kort tid etter at klager kontaktet Ving den 20.01, kom en representant til rommet for å se på forholdene. Denne konstaterte at rommet var lite og av enkel standard og noterte at sengene var korte. Det ble imidlertid forklart på stedet at rommet var i tråd med hva man kan forvente ved en uspesifisert reise. Rommet er jevnlig i bruk, dog ikke til gjester med spesifisert bestilling. Ving har ikke mottatt henvendelser vedrørende rommet fra andre gjester med uspesifisert bestilling tidligere.

Klager valgte å flytte ut av hotellet på egen hånd den 21.01. På bakgrunn av Vings vilkår for uspesifiserte reiser, har klagers krav blitt avvist.

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.

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.

Klageren har kjøpt en uspesifisert reise. Det fremgår da av reisevilkårene at rengjøring vanligvis ikke er inkludert i prisen, og at det kan benyttes overnattingssteder som ikke er inkludert i Vings ordinære program.

I dette tilfellet ble klageren innkvartert på et to-stjerners hotell som Ving benyttet, men fikk et mindre og dårligere beliggende rom enn de rommene som gis til gjester som reiser spesifisert. Vings stedlige representant har bekreftet at rommet var lite og sengene korte.

Pakkreisenemnda finner at det faktisk at sengene kun var 170 cm utgjør en mangel, uansett om man reiser uspesifisert. Senger av denne lengden er for korte til voksne personer, og uansett pris må det være mulig å benytte rommet til å sove noenlunde komfortabelt i.

Klageren ble i tilbudt et annet hotell de siste dagene mot å dekke mellomlegget, men takket nei til dette. De flyttet i stedet til et hotell som de selv fant.

Slik nemnda ser saken, er den behandlet i henhold til den avtalen som er inngått om uspesifisert reise. Nemnda har imidlertid ovenfor funnet at sengene på det rommet klagerne fikk var for korte, uansett om man reiser uspesifisert. Rommet var etter nemndas syn ubeboelig som soverom. Ut fra den prisen som er betalt for reisen, finner nemnda at prisavslaget bør settes til kr 2.000.

Vedtak:

Pakkreisenemnda anbefaler at det gis et prisavslag på kr 2.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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.