

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Dato

..

Saksnummer

90/13P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Reisemål: Gran Canaria

Antall reisende: 4

Reisens pris: 20.695,-

Tidsrom: 150313 - 220313

Saken gjelder:

Saken gjelder hotellstandard, Gran Canaria.

Klager anfører at de av reisebyrået ble anbefalt et hotell som ble opplyst å ha 4*.

Da de ankom, så de straks at det ikke var som forventet. Rommet hadde en seng og det var ikke en stol til hver. De hadde bestilt all inklusive, men det var lite delikat mat og lite variasjon. Det var dårlig service fra personalet og det var alltid noe som manglet. I resepsjonen fikk de opplyst at hotellet hadde 3*. De mener at de er blitt ført bak lyset når de fikk opplyst at det var et 4* hotell. Årsaken til at de ikke tok opp forholdene med Ving på stedet, var at det ikke var så prekärt at de ville belaste Vings guider der nede med det. De krever kr.7.000,- per par i prisavslag - noe som utgjør differansen mellom 3* og 4* hotell.

Ving mener hotellet forsvarer deres kategori 4+ og viser til omtale på nettsidene om hvordan klassifiseringen foregår. Vings klassifisering sammenfaller ikke alltid med den offisielle lokale klassifisering. Ving legger ikke bare vekt på romstandarden, men også på beliggenhet og fasiliteter.

Innredningen av rommene fremgår også av hotellomtalen på nettsidene.

Gjestene tok under sitt opphold ikke kontakt med Vings guider på stedet eller med hotellet om sin misnøye.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull hvis den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Opplysninger i kataloger og på nettsider er en del av avtalen. Mangler kan gi grunnlag for prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid. For at turarrangør skal kunne benytte seg av sin rett til å avhjelpe mangler, er det nødvendig at gjesten melder fra om mangler så snart som mulig på stedet. I dette tilfelle hadde klager bestilt en leilighet som er betegnet som «Smal Family type B». Innredning og utstyr fremgår tydelig av hotellomtalen.

Så vidt nemnda kan forstå av den fremlagte dokumentasjon, fikk klager slik leilighet som var bestilt. Nemnda har med det ikke tatt stilling til hotellklassifiseringen, men vil peke på at Ving i sin forhåndsinformasjon har redegjort for hvordan klassifiseringen foregår og hva den bygger på. Dersom det var forhold ved leiligheten som klager mente utgjorde en mangel, måtte de ha tatt det opp på stedet slik at Ving hadde fått anledning til å vurdere det og eventuelt avhjelpe, f.eks. ved rombytte.

Klager tok aldri kontakt med Ving. Det er derfor også av den grunn ikke grunnlag for et mangelskrav i ettertid. I sin reiseinformasjon til kunden har Ving fremhevet viktigheten av å si fra på stedet og ikke vente til en kommer hjem

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det gis prisavslag.

Vedtaket var enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Svein Dahl, Formann, Pål Martin Andersen, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, John-Greger Thorsen, Solia 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.