

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet lav hotellstandard og bostedets beliggenhet på en uspesifisert reise.

Dato

15.08.2017

Saksnummer

2017-01311

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en uspesifisert reise til Gran Canaria for en person i perioden 10.03.2017 - 17.03.2017. Totalpris kr. 6.400.

En time etter at reisen ble bestilt den 21. februar, fant klager en rimeligere reise med en annen reisearrangør. Hun forsøkte da å avbestille reisen med Ving, men det gikk ikke. Klager fikk beskjed om at hun ev. måtte betale kr. 2.050 i gebyr. Klager synes det er rart at Ving ikke har noen timers angrefrist etter kjøpet slik som f.eks. Norwegian har.

Klager mener man ikke kan plassere noen som skal være på reisemålet i en uke på et hotell/overnattingssted som har så dårlige fasiliteter. For klager ble det en skuffelse å havne i Las Palmas istedenfor sol- og badestedene lenger sør på øya. Klager anfører at det på Vings tilbud på internett fremgår bare flotte bilder av sol og bademuligheter, samt fine bosteder. Klager havnet på et «bakgårdshotell» i storbyen Las Palmas. Klager hadde ingen interesse av å reise til syden på en storbyferie.

Klager nevner spesielt at det var ikke var noen muligheter for avslapping/hvile utover å legge seg i en utslitt seng. Klager hadde vannlekkasje på badet. På rommet var det en dobbeltseng, nattbord, et lite bord og en pinnestol. Utsikten i fra rommet var tragisk - her så man kun inn til naborommene på alle kanter. Klager anfører at rommet føltes som en fengselscelle, uten utsikt, uten balkong, uten aircondition, uten kjøkkenkrok, uten kjøleskap, uten en ordentlig stol eller sofa og i tillegg med ei veldig dårlig seng.

Klager stiller spørsmål ved hvorfor hun fikk beskjed om at det ville koste henne minst 1.000 euro + et gebyr på 35 euro for ev. å bytte hotell i en uke, når det står klart i velkomstbrevet at man ev. skal betale prisforskjellen mellom det som er betalt for reisen

og det nye bostedet. Hun stiller også spørsmål med hvorfor hun skal betale et ekstra gebyr for at Ving skal yte normal service.

Klager anfører at Ving har forledet henne til å kjøpe en sydenreise som var så langt under pari og forventninger som det går an å komme. Klager mener dessuten at Ving har utvist en arrogant og liten servicevennlig holdning. Klager mener at uansett hva som står i Vings papirer ang. uspesifiserte reiser, så har de ikke holdt det de lovet med henblikk på hjelp og service.

Klager mener Ving ikke har besvart hennes klage, men sendt henne et standardsvar.

Klager krever full refusjon av innbetalt beløp, samt refusjon av alle tilleggsutgifter.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at det ved spørsmål om avbestilling noen timer etter at reisen var bestilt og betalt, ble det opplyst at det ikke var angrefrist og at reglene som gjelder for avbestilling er i henhold til regler for avbestilling i Alminnelige vilkår for pakkereiser.

Ifølge klagers reisedokument ble det bekreftet innkvartering i rom/ leilighet.

Innkvartering i leilighet kan derfor ikke garanteres, og en må være innstilt på å kunne få innkvartering i et hotellrom.

Ving anfører at de ut fra informasjonen om uspesifiserte reiser på nettsidene, ikke kan møte klagers forventninger og krav om innkvartering på et hotell med bassengområde, i leilighet med kjøleskap og kokemuligheter, balkong og aircondition.

I henhold til loggen fra kontakt med Vings stedlige representanter ble det ikke påpekt svikt ved rommet som vannlekkasje eller svikt ved renhold av hotellets terrasse. Ved ønske om ekstra madrass til å legge i sengene, kan dette ordnes ved henvendelse til hotellet, under forutsetning av at hotellet har en ekstra madrass tilgjengelig.

Ving har enkle spesifiserte alternativ for bestilling på ving.no som er markedsført med rom som vender mot luftesjakt med begrenset lysinnslipp. Ved at Ving på forhånd ikke kan forutsi hvor gjesten kan komme til å bo, er dette også innkvartering man må regne med at man kan få.

Selv om Ving har tildelt uspesifiserte reisende innkvartering på ulike bosteder i løpet av sesongen, har de også benyttet Valencia ved et antall tilfeller. Valencia oppfyller kravet som kan stilles ut i fra informasjonen som er gitt om uspesifisert innkvartering. Valencia kan bestilles via ulike portaler på nettet.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

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.

Det er klaget over at det ikke opereres med angrefrist ved bestilling av reiser.

I medhold av de reglene som finnes på området må man betale et gebyr hvis en reise avbestilles på et tidspunkt hvor det er mindre enn 42 dager til avreisedøgnet. Dette gjelder uansett om reisen ble bestilt kort tid i forveien, slik som i denne saken.

Klageren har reist på en uspesifisert reise. Hva som inngår i reisen er gjennomgått i korrespondanse mellom klageren og arrangøren. Reiser man uspesifisert kan man bli plassert på overnattingssteder som ikke inngår i arrangørens normale program. Den som har krav til komfort og beliggenhet bør ikke velge en uspesifisert reise. Også dette fremgår av arrangørens nettsider.

Når man reiser uspesifisert er kan man normalt ikke forvente seg reiselederservice på linje med de av gjestene som bor i regulære hoteller, men man skal etter nemndas syn likevel få hjelp til å løse den type problemer som oppsto i forbindelse med oppholdet på det uspesifiserte bostedet. Det fremgår av rapporten fra stedlig representant at man forsøkte å få byttet til et annet rom på samme hotell, og at man var i kontakt i forbindelse med ønske om kjøleskap. Ellers fremgår det av rapporten at andre hoteller var fullbooket, og at det under enhver omstendighet ville medføre betydelige utgifter eventuelt å bytte hotell, fordi man i et slikt tilfelle vil måtte betale det et nytt bosted koster, samtidig som man vanligvis ikke får refundert det som er betalt til det hotellet man flytter fra. Flytransport tur/retur Las Palmas er også relativt kostbart, idet det er en forholdsvis lang reise, slik at hotelldelen av det som er betalt for reisen er et moderat beløp.

De øvrige utgiftene som er oppgitt, slik som overnatting, transportutgifter til og fra flyplass, parkeringsutgifter, samt tillegg for bagasje, mat etc. på flyet er normale tilleggsutgifter som man må innkalkulere i reisens pris før man bestemmer seg for å reise.

Nemnda har merket seg at det er klaget over servicegrad på reisemålet. Hvis man opplever at reiseselskapet ikke tar klager tilstrekkelig alvorlig, har man som kunde

mulighet til å velge et annet selskap neste gang man skal ut å reise. Reiseoperatørene er avhengige av å ha et godt omdømme.

Slik saken for øvrig ligger an kan nemnda ikke se at det er grunnlag for å anbefale at det gis prisavslag.

Vedtak

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

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ellen Pytte (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Cecilie Asak Oftedahl (Forbrukerrådet)