

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at klager ble innkvartert på feil bosted som hadde en lavere standard enn bestilt.

### Dato

16.11.2016

### Saksnummer

108/16P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at klager ble innkvartert på feil bosted som hadde en lavere standard enn bestilt.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for 2 personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Marina Elite, Puerto Rico, Gran Canaria i perioden 26.02.16 - 04.03.16.

Ved ankomst stod klager ikke på noen av hotellets lister. De presiserte at de hadde bestilt på Marina Elite og ikke Balito Beach. Der hadde de vært tidligere og var misfornøyde med de harde sengene. Klager fikk en leilighet som var i dårligere forfatning enn den de hadde bestilt.

Klager fikk en leilighet der døren gikk i vranglås, noe som endte med at ansatte på hotellet måtte sparke opp døren. Det ble heller ikke ryddet og vasket der før dagen etter og klager fikk heller ikke lukket døren etter denne hendelsen.

Klager kontaktet både Ticket og Ving flere ganger uten å få til en løsning. To dager før hjemreise fikk de tilbud om å bytte rom. Klager syntes det var litt stressende å bytte rom så sent i ferien da de kun hadde 2 netter igjen, det var litt ut på dagen og de skulle reise hjem fredag, så de valgte å bli i leiligheten på Balito Beach.

Klager krever refusjon av 50% av reisens pris, kr 6.410.

Det vises for øvrig til klagers brev.

### Ving har i det vesentlige anført:

Klager sa ifra 02.03.16 at de bodde på Balito Beach som var feil hotell. De hadde bestilt Marina Elite. Vings personale tilbød klager å flytte til Marina Elite den 03.03.16. Klager takket nei til dette. Vings personale spurte om det var noe annet de kunne gjøre og gjestene sa nei. De ønsket kun kompensasjon.

Balito Beach er en del av hotell Marina Elite. De to hotellene har felles fasiliteter. Ving viser til sin hotelltekst på ving.no.

Hotellene har felles resepsjon. Resepsjonen var sikre på at gjestene hadde bestilt en 2-roms leilighet på Balito Beach.

Det er et lite avvik mellom de to hotellene. Balito Beach er klassifisert med 3 vinger og Marina Elite med 3+. Prisdifferansen på rommet gjestene fikk på Balito Beach, 2 roms leilighet med begrenset havutsikt, og rommet de skulle hatt på Marina Elite, 2 roms leilighet, er kr 260.

Vings personale har tilbudt totalt kr 1.300 i refusjon til konto eller kr 1.600 i form av et Vinggavekort. Klager takket nei.

Først da klager kom hjem, fortalte de til Ving Norge om baderomdøren som gikk i vranglås. Etter en ny vurdering ble de tilbudt enten kr 2.000 i kontanter eller kr 2.500 på et Vinggavekort.

Mangelfull rengjøring på rommet har Ving ikke fått beskjed om før klager la frem saken til Pakkereisenemnda. Ving stiller seg undrende til hvorfor klager ikke tok opp rengjøringen og baderomdøren som gikk i vranglås i løpet av samtalene med Vings personale 02.03 eller 03.03.16.

Ving ønsker å poengtere at klager sa ifra til Ving om at de bodde på feil hotell på ettermiddagen dag 5 av en 7 dagers ferie. Ving kom 30 minutter senere med en løsning, noe klager takket nei til. På Vings billett og i reisevilkårene fremkommer det at man må ta kontakt med Ving så fort man oppdager problemet/mangelen slik at de kan hjelpe til. Dette har ikke klager gjort da de skriver selv at de fant ut av dette ved ankomst.

Ving mener at de har gjort hva de kunne i denne saken. Hadde klager sagt ifra tidligere, hadde de fått tilbud om å bytte rom tidligere. Det var ikke fullbooket på Marina Elite. Ving har tilbudt prisdifferansen mellom rommene, kr 260 og kompensasjon.

Av rapporten fra reisemålet fremgår det at gjestene sa at de ønsket en kompensasjon på kr 3.000 så ville de bli fornøyde. I telefonsamtale med Ving Norge etter tilbudet om kr 2.000 i kontanter eller kr 2.500 i form av et Vinngavekort, sa klager at de ønsket kr 5.000 i kompensasjon. Til nemnda har de skrevet at de ønsker kr 6.410 i kompensasjon.

Kostnaden for hotellet på denne reisen er kr 3.867,20. Kr. 2.000 som er blitt tilbudt gjestene er litt over 50 % av hotellkostnaden.

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. Turarrangøren har etter pakkereiseloven en rett til å avhjelpe mangler. Denne rett forutsetter at turarrangøren gjøres

kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturlig å ta opp manglene direkte med hotellet. Fører ikke dette frem, må turarrangøren kontaktes snarest. 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.

Nemnda legger til grunn at klageren fikk leilighet i feil del av hotellet i forhold til det han hadde bestilt. Han tok imidlertid ikke dette problemet opp før to dager før hjemreise. Arrangøren tilbød ham straks å bytte leilighet, men det ville klageren ikke, hensett til at han kun hadde to dager igjen av oppholdet.

Det fremgår av arrangørens redegjørelse av det hadde vært mulig å flytte klageren til den delen av hotellet han opprinnelig hadde bestilt hvis han hadde meldt fra om problemet. Det er opplyst at den delen av hotellet - Marina Elite - ikke var fullbooket i den uken klageren oppholdt seg på Gran Canaria.

Arrangøren har tilbudt en kompensasjon for forholdet som utgjør mer enn 50% av hotelldelen av billetten. Det er opplyst at prisforskjellen mellom en leilighet på Balito Beach og en leilighet på Marina Elite totalt er kr 260 for en ukes opphold. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 2.000, alternativt et reisegavekort på kr 2.500. Nemnda finner dette tilfredsstillende.

Problemet med en ødelagt dør og dårlig renhold første dag ble ikke tatt opp på reisemålet. Klagen over disse forholdene er etter regelverket på området for sent fremsatt.

#### **Vedtak:**

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at det blir gitt noen kompensasjon ut over det som allerede er tilbudt av arrangøren.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Gyrid Giæver, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørлие, 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.*