

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet utsikt og feil i hotellbeskrivelsen.

Dato

28.09.2023

Saksnummer

2023-01459

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to personer med innkvartering i et "Double room – Sea View" på Hotel Alegria Mar Mediterrania, Barcelona. i perioden 19.07.2022 - 23.07.2022. Totalpris 59 329 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Annet
- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet

Ving reklamerte med tre bassenger på hotellområdet, noe klager følte var nødvendig i 40 varmegrader sør i Europa. Imidlertid var det bare ett enkelt, lite basseng på hotellet. Klager forsøkte å ringe Ving for å påpeke at de har blitt lurt, men etter flere timer i telefonkø, gav de opp. Det var ingen av Vings representanter på hotellet. Og hotellets direktør forstod ikke at klager refererte til noe som ikke fantes. Etter klagers hjemkomst og reklamasjon har Ving endret beskrivelsen av bassengfasilitetene på hjemmesiden sin.

Klager har anført at hotellstandarden var dårlig blant annet fordi kroken falt ned da de hang opp håndklær, toalettet sluttet aldri å renne og de hørte absolutt alt som foregikk i hotellet.

Ving og hotellet reklamerte med sjøutsikt fra rommene. Klager skriver at de ved ankomst fikk et hotellrom som de kun så antydning til sjøgløtt dersom klager hang ut fra balkongen. Balkongene var skråstilte mot andre hoteller og parkeringsplasser.

Klagers krav: Full refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving har anført at de under informasjonen om hotellet på ving.no skriver at de ikke har service på reisemålet, men at kundene kan nå de døgnet rundt per telefon.

Den 2. juli 2022 kl. 12:09 sendte Ving en e-post med informasjon til klager hvor blant annet følgende fremgår: "Du reiser på egen hånd med rutefly, og det vil ikke være noe personale på ditt reisemål. Likevel kan du alltid komme i kontakt med oss, dersom du skulle få behov for hjelp. Du finner kontaktinformasjonen vår i reisedokumentene dine. Husk også å lese nøye under "Viktig informasjon" i reisedokumentene før avreise». Klager har lagt ved reisedokumentet. På side 3 har Ving oppgitt to telefonnumrene som klager kunne ha ringt dersom de ønsket å komme i kontakt med Ving i løpet av ferien. Ved kontakt som anvist i reisedokumentet kommer man til en avdeling som har mindre pågang og langt mindre kø enn Vings kundeservice/salgsavdeling. Klager tok imidlertid ikke kontakt med Ving på de oppgitte telefonnumrene i løpet av ferien, bortsett fra 3 telefoner fra kl. 18:02 på hjemreisedagen den 23.07.2023.

Klager skriver at hotellet var fullt og at de følgelig ikke fikk byttet til et annet rom på hotellet. Hvis tilbakemeldingen fra hotellet til Ving hadde vært den samme, og klager hadde ringt til Ving tidlig i oppholdet, kunne de ha sett på muligheten for å flytte klager til et annet hotell hvor rom med ønsket utsikt var tilgjengelig. Dersom det også hadde vært aktuelt med et hotell med mer enn ett basseng, kunne Ving ha sjekket tilgjengeligheten på et hotell med mer enn ett basseng og ønsket utsikt. Klager skriver at hotellstandarden generelt var dårlig. Dette kunne også ha vært et grunnlag for å flytte klager til et annet hotell.

Ving skriver at det er korrekt at hotellbeskrivelsen ble endret fra tre basseng til «ja» (uten å oppgi antall basseng). Videre viser Ving til sitt svar til klager hvor de skriver at det kun vises bilde av ett basseng. Den nærmeste stranden ligger 20 meter fra hotellet, og Ving oppgir at det totalt finnes tre strender i nærheten av hotellet.

De reisende må gi beskjed om mangler innen ugrunnet opphold, og turoperatøren må få anledning til å avhjelpe forholdene i løpet av oppholdet. Ving har anført at de ikke fikk anledning til å gjøre dette og de følger bransjepraksis med avkortet kompensasjon. Ving har tilbudt klager et prisavslag på 6 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise med rutefly for to personer med innkvartering i et "Double room – Sea View" på Hotel Alegria Mar Mediterranea, Barcelona i perioden 19.07.2022 - 23.07.2022. Totalpris 59 329 kroner.

Klager var ikke fornøyd med hotellstandarden og uriktig markedsføring av hotellet.

Ving reklamerte med tre bassenger på hotellområdet. Imidlertid var det bare ett lite basseng på hotellet. Klager har anført at hotellstandarden var dårlig blant annet fordi kroken falt ned da de hang opp håndklær, toalettet sluttet aldri å renne og de hørte absolutt alt som foregikk i hotellet.

Klager må reklamere uten ugrunnet opphold og i dette tilfellet fikk ikke Ving anledning til å rette opp i forholdet mens klager var på reisen. Flere av de påberopte forhold er av en slik art at disse ville blitt rettet opp i av Ving enten ved direkte kontakt med hotellet eller ved et hotell- eller rombytte. De anførte forhold utgjør likevel en mangel og skal kompenseres med et prisavslag, men det hensyntas i utmålingen at Ving ikke har blitt gitt anledning til å avhjelpe forholdet. Nemnda anbefaler at Ving utbetaler prisavslaget på 6 000 kroner som de allerede har tilbudt klager. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)