

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Krav om refusjon av reisens pris grunnet feil romtype, problemer med aircondition og støy.

### Dato

20.03.2017

### Saksnummer

2016-00155

### Tjenesteytere

Ving Norge AS

### Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en reise for 2 voksne og 1 barn med innkvartering i et dublettrum på Hotell Son Callu Spa-Oasis, Palma Nova/Magaluf i perioden 01.07.2016 – 08.07.2016. Totalpris kr. 30.215.

Klager ankom hotellet ca. kl. 12.30 og fikk beskjed om at innsjekkingen ikke var før kl. 16.00. Dersom klager hadde vært klar over at innsjekk først var kl. 16.00, hadde de reist senere på dagen da det var mulighet for det og prisen var billigere.

Hotellet hadde ikke dublettrum tilgjengelig. Klager kunne derimot få se på 2 rom i "gammel delen" av hotellet. Straks etter at de fikk se rommene, klaget de til resepsjonen ettersom rommene ikke hadde balkonger, sofaseng på et rom og var slitt og gammelt. I tillegg var det mye støy fra gangen, siden rengjøringspersonalet hadde lagerrom rett over. Dette var overhodet ikke det de hadde bestilt av Ving.

Resepsjonisten viste klager bestillingen fra Ving. Det var bestilt to dobbeltrom, ikke to dublettrum og det var heller ingen dublettrum ledig. Klager stiller spørsmål ved hvorfor de ikke fikk dublettrum etter at de klagde på rom 415 og 416 dersom det var ledig dublettrum etter kl. 16.00 som Ving hevder.

Klager anfører at de aldri skulle tatt med seg koffertene til de to dobbeltrommene, men siden de var lei av å vente, klarte hotellet å "lure på oss" disse rommene. Fra hotellet fikk de beskjed om at de kunne bytte rom kl. 13.00 to dager etter ankomst. Ca. kl. 15.00 søndag fikk klager utlevert rom som ikke var ferdig vasket. Dette toppet seg da de fant ut at aircondition ikke virket da de hadde 27 grader på rommene. Det ble ikke mye søvn den natten. Det ble mye frem og tilbake og klager anfører at dersom de ikke hadde stått på ovenfor hotellet, hadde dette ikke løst seg og de måtte på nytt ligge i rom med 27 grader.

Etter den fjerde dagen, av 7 dager, endte klager opp på 2 dobbeltrom som ikke lå ved siden av hverandre. I hele perioden har klager ikke fått rom som bestilt, unntatt 1 døgn uten aircondition. Klager byttet rom 3 ganger i løpet av 7 dager.

Klager føler at gikk med til utpakking, pakking, telefoner, oppmøter etc. venting og bekymringer. I tillegg måtte de ha kontakt med en resepsjon som ikke var serviceinnstilt. Klager brukte store deler av sin ferie og fritid til å forhandle med representanter fra Ving og hotellet.

På avreisedagen krevde hotellet 40 euro dersom de skulle slippe å sjekke ut kl. 12.00 og være uten hotellrom frem til bussavgang kl. 19.30. Klager stiller seg undrende til at hotellet skulle ha 40 euro for noen timer i og med at de skyldte på at hotellet var fullt, noe det ikke var. Klager kontaktet Ving som ordnet kostnadsfri sen utsjekking.

Ved hjemreisen ble flyet over 2 timer forsinket fordi de måtte vente på 5-6 passasjerer. Flyet ankom Gardemoen først ca. kl. 04.00 på morgenen.

Klager krever heving av reisen.

Det vises for øvrig til brev fra klager.

### **Tjenesteyterne har i det vesentlige anført**

Under viktig informasjon på bekreftelsen som ble sendt til klager 29.02.2016, informerte Ving om at rommet normalt skal være klart for innsjekk kl. 16.00 ved ankomst. Ved tidlige ankomster kan det derfor oppstå ventetid. Viktig informasjon står skrevet i samme skriftstørrelse som annen informasjon.

På reisebeviset fremgår det at det er bestilt et dublettrom, dette er også bekreftet av hotellet på reservasjonslistene. Ved ankomst til hotellet var ikke dublettrommet klart for innsjekk før nærmere kl. 16.00. Hotellet kunne derimot tilby klager å sjekke inn med det samme, men det ville bli i to dobbeltrom, nr. 415 og 416. Dette aksepterte klager i og med at de ikke ønsket å vente.

Ving anser at problemene oppsto da klager forlangte rom med det samme istedenfor for å vente på rommet som i utgangspunktet var bestilt og som var i orden. Ving anser ikke at reisen var mangelfull med tanke på rommene som ble tildelt.

Ving er enig i at luftkondisjoneringen som ikke virket som den skulle var en mangel. Hotellet har fortalt at det var en feil som de ikke klarte å reparere, det blåste varm luft. I henhold til bransjepraksis, Lov om pakkereiser, Alminnelige vilkår for pakkereiser og tidligere vedtak i Pakkereisenemnda lyder en slik kompensasjon på 10 % av reisens pris de berørte dagene. Klager skriver at de var uten luftkondisjonering et døgn.

Ving kan ikke imøtekomme klagers krav om heving av reisen. Ving har tilbudt et prisavslag på kr. 500 eller et gavekort på kr. 2.000.

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.

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling. I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Klagen inneholder flere punkter.

Det er klaget over at det ikke var innsjekking på rommene før kl. 16.00. Under "Viktig informasjon" på reisebekreftelsen fremgår det imidlertid at rommene normalt først er klare for innsjekk ved kl. 15.00 – 16.00-tiden. Dette er en del av avtalen mellom partene.

Partene strides om hva som var årsaken til at klageren likevel fikk sjekke inn på to dobbeltrom tidligere. Arrangøren har i første omgang anført at klageren fikk riktig type rom, jfr. logg av 01.07.2016 kl. 16.34 skrevet av Mousa. Arrangøren anfører at klageren ved å flytte inn i to dobbeltrom frasa seg det bestilte dublettrommet. Klageren anfører på sin side at det ikke var noe ledig dublettrom, og at resepsjonen viste frem en reservasjon fra arrangøren hvor det ikke var reservert dublettrom.

Nemnda legger til grunn, etter å ha lest klagerens SMS-er, at han selv valgte å sjekke inn på to dobbeltrom for å få anledning til å pakke ut og komme i gang med ferien.

Arrangøren er enig med klageren i at det er en mangel ved rommet at luftkondisjoneringen ikke fungerte. Etter arrangørens syn bør det da gis et prisavslag på 10% av en dagsandel. Arrangøren hevder at dette er i tråd med praksis. Nemnda kjenner imidlertid ikke til en slik praksis.

Etter nemndas syn har klagerens ferie vært preget av hyppig kontakt med arrangørens representanter og hyppig bytte av rom. Å bytte rom tre ganger i løpet av en ukes ferie er slik nemnda ser det, et stort skår i ferieopplevelsen.

Hjemreisen bød også på utfordringer, som selv om de ikke danner grunnlag for erstatning, likevel er kjedelige å oppleve.

Nemnda anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 3.000.

**Vedtak**

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr. 3.000.

**Nemndas representanter**

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)