

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om kompensasjon grunnet mangelfull rengjøring og hotellstandard.

Dato

16.01.2017

Saksnummer

2016-00122

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en ukes reise for 3 voksne og 1 barn på 7 måneder med innkvartering i en 2-romsleilighet på BelleVue Club, Alcudia, Mallorca, i perioden 17.06.2016 – 25.06.2016.

Ved ankomst kl. 01.30 lå det glasskår under sengen. I og med at klager reiste med et barn på 7 måneder, kunne konsekvensene ved at han krabbet rundt det området hvor det var glasskår vært fatale. Det var store støvklatter under sengen. Klager tok senere kontakt med resepsjonen for å få nye tepper på sengene, pga. barnet hadde hatt et uhell noe som tok to dager før de fikk fikset opp i.

Rengjøringen av rommet ble bare gjort 2 ganger av de 5 som var opplyst. Klager sa ifra til Ving om dette, nest siste dag da det var den tredje gangen rommet ikke hadde blitt rengjort. Grunnen til at det ble sagt i fra så sent, var at det gikk en dag mellom hver gang det ble rengjort, og første gang falt på en helg som gjorde at klager trodde at dette var en av de dagene det ikke skulle bli rengjort. I tillegg ble det bare delt ut to håndklær til dusjing og klager var fire personer.

Klager fikk beskjed om at hotellansatte ikke var på jobb, og at de ikke kunne gi klager rene håndklær/ekstra rengjøring av rommet, da han tok kontakt med Ving. Klager mener at dette også må bety at de i teorien ikke kunne hjulpet klager de andre dagene, da vi klager ikke var på hotellrommet før etter personalets arbeidstid.

Klager krever kompensasjon for bryet med mangelfull rengjøring.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Saken gjelder reise til Mallorca. Innsjekk på BelleVue Club 17. juni og utsjekk 24.juni.

Klager krever kompensasjon for bryet. Klager skriver at det lå glasskår under sengen. Klager forteller at, ved kontakt med resepsjonen tok det to dager før de fikk hjelp med å bytte tepper på sengene. Klager forteller at det var manglende rengjøring under ferien. Klager skriver at de fikk tilbakemelding på at rengjøringsansatte ikke var på jobb, og mener at dette i teorien betyr at de uansett ikke ville fått hjelp.

Ving oppfordrer klager i avreise brev, tilsendt klagers e-post, som er registrert på reisen, 04. juni, 14 dager før avreise. Ta kontakt med det samme om du ikke er tilfreds. Ving informerer også om dette under Viktig informasjon på billetten. Ving sender også ut en SMS til klagers mobilnummer, som er registrert på reisen, ved ankomst med kontakthinformatjon. Vi presiserer at klager kan nå oss døgnet rundt.

Klager har ikke vært i kontakt med Ving på reisemålet, til tross for at Ving oppfordrer til dette både før, og under reisen. Ving ønsker å påpeke at hadde klager tatt kontakt, ville Ving ha stilt opp og hjulpet til. Ving er derfor i den oppfatning at klager ikke er berettiget til kompensasjon.

Ving ønsker å påpeke for Pakkereisenemnda at klager allerede dag en, av ferien opplevde mangler. Ving viser til SMS som klager har skrevet til Ving, her informeres det om glasskår og store støvdotter under sengen ved ankomst. Ving ønsker også å påpeke, at når klager skriver at de fikk tilbakemelding om at rengjøringsansatte ikke var på jobb, og mener at dette i teorien betyr at de uansett ikke ville fått hjelp, stemmer ikke dette. Ving påpeker at klager sendte SMS til Ving den 23. juni kl. 17:30, dagen før hjemreisen. Contact Center på Mallorca svarer samtlige kunder på reisemålet fortløpende. Etter å ha mottatt klagers SMS ringte de til hotellet for å ordne opp. Resepsjonisten kan fortelle at vaskepersonalet har avsluttet arbeidsdagen, men at de kan få rene håndklær. Det blir derfor vanskelig for Ving å påvirke rengjøringen av rommet. Dagen etter ønsket Contact Center på Mallorca å følge opp og sørge for at klager fikk rene håndklær.

Ving har tatt en nærmere titt og stiller seg undrende til noen fakta som kommer frem på dokumentasjonen som er funnet frem i sakens anledning. Klager sender en klage til Ving Norge via <http://www.ving.no/reklamasjoner> 23. juni 2016 kl. 16:17. I henvendelsen sendt til kundeservice har klager bekreftet at saken ikke er lagt frem for Ving i løpet av reisen. På nettsiden gjentar Ving viktigheten med å ta kontakt med Ving på reisemålet samt at Ving gjør klager oppmerksom på at du som forbruker ifølge bransjepraksis og Pakkereiseloven ikke er berettiget til kompensasjon dersom du ikke har fremført dine synspunkt til Ving på reisemålet, og på den måten gitt Ving muligheten til å løse problemet på stedet. Ving ser så at klager har tatt kontakt med Ving på reisemålet ved å sende SMS. SMS er sendt 23. juni 2016 kl. 17:30.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerkjer

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 gjeres kjent med problemene på reisemålet. Dersom turarrangøren ikke har gitt anvisning på noe annet, vil det etter nemndas vurdering være naturleg 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 ikke nå frem med krav om prisavslag i ettertid.

Det fremgår av vedlegg D at klageren fikk en SMS etter ankomst med opplysninger om at arrangørens representanter kunne nås døgnet rundt på oppgitt e-postadresse og telefonnummer. SMS-en er sendt 18. juni 2016 kl. 09.00. Det fremgår vidare av vedlegg A at klageren først kontaktet callsentret den 23. juni 2016 kl. 17.30. Han reiste hjem dagen etter.

Nemda finner etter dette ikke å kunne anbefale at klageren får prisavslag, idet klagen ikke er fremsatt på et tidspunkt som ga arrangøren anledning til å utbedre manglene.

Vedtak

Pakkereisenemnda finner ikke å kunne anbefale at klageren får prisavslag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)