

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisforskjellen mellom 3 og 4 stjerners hotell, kompensasjon for 4 dager tapt ferie og erstatning for kofferten som ble ødelagt.

Dato

19.02.2016

Saksnummer

132/15P

Tjenesteyter

Ving Norge As

Saken gjelder:

Krav om prisforskjellen mellom 3 og 4 stjerners hotell, kompensasjon for 4 dager tapt ferie og erstatning for kofferten som ble ødelagt.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for 3 personer med innkvartering i en 3-romsleilighet for 3 personer mot gate på Compostela Beach i Playa de Las Americas i perioden 15.02.15 - 01.03.15.

Hotell var oppgitt å være firestjerners. Da klager ankom hotellet var det klassifisert med tre stjerner. Leiligheten hadde meget lav standard med mange brannfeller. Klager ville ha klassifisert hotellet til 2 stjerner.

Klager hadde bestilt to rom, men kunne ikke bruke det ene grunnet at døren ikke kunne åpnes på grunn av sengen. Det andre soverommet hadde tydeligvis vært er kott eller lignende.

Det var nesten ikke mulig å komme seg inn i leiligheten for sofaen dekket halve døren slik at sofaen måtte settes på tvers i rommet for å gå ut og inn. Dette førte igjen til at det ble trangt å komme seg til kjøkkenet og toalett. Det ene soverommet var bare et bøttekott og døren kunne bare delvis åpnes fordi sengen sto i veien. Her kunne ikke klagers barn ligge og det kan ikke ha vært lovlig i forhold til brannforskrifter, så klager måtte ha en tenåring i sengen hele ferien.

Toalettet var ødelagt og det var tilfeldig om de fikk trukket ned eller ikke og det rant hele tiden i sisternen. Dusjen var helt løs og hang kun fast i vannrørene. Hyller og spill var hengt skjevt. Helhetsinntrykket av kjøkkenet og de resterende rommene var dårlig og det var slitasje og flekker over alt.

Bassengområdet var alt for lite til så mange mennesker og nesten samtlige solsenger var utslitte.

Vings representant ble kontaktet dagen etter ankomst. Fire dager av ferien gikk til kontakt med Ving og hotellets reparatør. Resultatet var at dusjen ble festet i veggen.

Da de ankom flyplassen og fikk bagasjen var den ene kofferten sprukket. Reiselederen ble kontaktet for å registrere skaden. Hun hadde ikke tid til å hjelpe klager, men henviste de til å ta kontakt med Vings representant på hotellet for å få en ny koffert. Da de tok kontakt med guiden på hotellet, fikk de beskjed om at dette skulle de ha gjort på flyplassen. De fikk en bekreftelse på skaden med beskjed om å ta det opp med flyselskapet. Dette var helt uaktuelt da de hadde fulgt guidens henvisninger og da var det urimelig at de skulle ta dette opp med flyselskapet eller deres reiseforsikring.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Vinghar i det vesentlige anført:

Det vises til rapporten fra reisemålet m.h.t oppfølging under oppholdet. Det synes i henhold til rapporten at svikt som hadde blitt tatt opp og kunne løses var avklart 18. februar. Etter dette hadde Vings representanter kontakt med klager i forbindelse med dokumentasjon for bagasjeskaden.

Bilde som Vings representant tok i leiligheten er vedlagt saken. Ving har også vedlagt bildet fra omtalen av hotellet som viser bassengområdet. Klager har hatt mulighet til å danne seg et inntrykk av bassengområdet i forhold til hotellets kapasitet som er 349 rom.

Det er i anledning svikt ved leiligheten utbetalt en kompensasjon på kr 2.000. Verdien av kofferten er erstattet i sin helhet.

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 mv., 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.

Når det gjelder den sprukne bagasjen, legger nemnda etter opplysningene til grunn at denne er erstattet av arrangøren.

Det klages over at hotellet er klassifisert som et 4-stjerners hotell av arrangøren, mens det er merket med 3 stjerner. Nemnda er kjent med arrangøren i sin klassifisering inntar forhold som øvrige tilbud i nærområdet, beliggenhet i forhold til sentrum, etc. etc. Klassifiseringen på arrangørens nettsider behøver derfor ikke samsvare med hotellets klassifisering.

Hotellet er i følge de vedlagte opplysningene bygget i 1986 og renovert i 2010. Det har 349 rom. Bassengområdet fremgår av prospektet. Ut fra opplysningene som er gitt er det rimelig å anta at hotellet er relativt slitt og at bassengområdet neppe er dimensjonert etter dagens standard. Rommene skal imidlertid ikke være slik innrettet at det står møbler foran dørene og at det ikke er mulig å åpne rømningsveier på en sikker måte pga. nivåforskjell på

gulvet. Selv om det kan forventes en viss slitasje, skal toalett, dusj etc. være i stand og være forsvarlig festet til veggen. Klageren brukt tre/fire dager av ferien på å holde kontakt med arrangørens representanter for å forsøke å få feilene utbedret, hvilket kun i noen grad ble gjort. Arrangøren har utbetalt kr 2.000 som kompensasjon for de manglene leiligheten led av. Partene er etter dette enige om at leiligheten led av mangler, men er uenige om hvilket prisavslag dette skal føre til.

Pakkereiseloven fastsetter at opplysninger som er gitt i arrangørens informasjonsmateriale regnes som en del av avtalen med mindre opplysningene må antas å være uten betydning for kundens beslutning om å delta i pakkereisen. Det stilles krav til fullstendig og dekkende markedsføring, jfr. pakkereiseloven § 3-2.

Etter nemndas syn er det i denne saken ikke dekning for å klassifisere hotellet slik arrangøren har gjort. Nemnda legger til grunn at klageren ble villedet av beskrivelsen til å tro at hotellet holdt en annen standard enn det som viste seg å være korrekt. I tillegg finner nemnda at innredningen, blant annet av brannsikkerhetsgrunner, ikke kan bestå av møbler som er for store for rommet og som delvis blokkerer adkomsten til leiligheten og adkomsten mellom rommene.

Nemnda finner etter dette at klageren har krav på et prisavslag, og finner etter en samlet vurdering at dette bør settes til 30% av reisens pris, avrundet til kr 10.200. Det er gitt et prisavslag på kr 2.000. Dette kommer til fradrag.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 30% av reisens pris, avrundet til kr 10.200. De allerede utbetalte kr 2.000 kommer til fradrag.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Marianne Delbekk, Apollo Reiser 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 tilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.