

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig all inclusive.

Dato

17.04.2020

Saksnummer

2020-00301

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med terrasse og all inclusive på Hotel Altamadores, Playa de Amadores, Gran Canaria i perioden 14.12.2019 - 21.12.2019. Totalpris 16 065 kroner.

Klager anfører at det generelt ble servert dårlig mat slik at de ved flere anledninger måtte la være å spise. Til frokost var det kokt egg som var knuste eller tilgriset med blod og avføring fra hønene. Ost og andre pålegg så svett og gammel ut. Hvis det var tomt for noe, var det ofte det ikke ble hentet ny forsyning. Dette skjedde spesielt med fersk frukt. Gammel og råtten frukt ble satt ut på buffeen dag etter dag. Fisk, kjøtt pølser og andre matvarer som var blitt servert kvelden før, ble bare "pyntet" med litt saus, kuttet i små biter eller bare varmet opp og servert til lunsj. Dette gjaldt spesielt tunfisk, biff eller kylling.

Krav: 3 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at klager ikke tok kontakt med Ving på reisemålet.

Før avreise mottok klager 8 dokumenter fra Ving hvor følgende fremgikk i alle dokumentene:

"ER DET NOE DU IKKE ER TILFREDS MED PÅ REISEMÅLET

Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet."

Ved ankomst fikk klager en SMS med beskjed om at de kunne kontakte Ving døgnet rundt, enten per e-post, SMS eller telefon.

Klager ga ikke Ving noen mulighet til å sjekke opp det klager anså som en mangel og Ving fikk ikke anledning til å finne en løsning. Av informasjonen fra reisemålet fremgår det at hotellet viser et tilfredsstillende resultat når det gjelder matservering.

Ving ikke se at det foreligger grunnlag for å etterkomme klagers krav.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klager hadde bestilt en pakkereise til Gran Canaria i perioden 14.12.2019 - 21.12.2019 med all inclusive. Totalpris 16 065 kroner. Han har i sin klage klaget på at maten som ble servert på hotellet var dårlig. Han krever prisavslag på 6 000 kroner. Klager tok ikke kontakt med tjenesteyter på stedet, men fremsatte reklamasjon etter hjemkomst.

Det fremkommer av tjenesteyters tilsvarende at de har sendt klager 8 dokumenter før avreise med viktigheten av å ta opp forholdet på reisestedet, samt at han ved ankomst på reisemålet fikk SMS om det samme.

Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre.

Ettersom klager først har fremmet reklamasjonen etter hjemkomst mister tjenesteyter sin rett til å avhjelpe på reisestedet. Etter nemndas vurdering er de påberopte forhold absolutt av en slik karakter at dette med enkle og billige midler kunne blitt løst på reisestedet. Basert på dette anbefaler nemnda at klager ikke gis medhold i sitt krav.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)