

# Vedtak i Pakkereisenemnda

## Sammendrag

Klager krever kompensasjon pga. problemer med aircondition og fordi hotellet holdt en lavere standard enn forventet.

### Dato

02.10.2015

### Saksnummer

308/14P

### Tjenesteyter

Ving Norge AS

### Saken gjelder:

Klager krever kompensasjon pga. problemer med aircondition og fordi hotellet holdt en lavere standard enn forventet.

### Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en ukes reise for to personer til Beverly Hills Club på Tenerife av Solfaktor med Ving som turarrangør.

Klager ønsket minimum standard 4 stjerner. Ved ankomst Tenerife har hotellet selv klassifisert Beverly Hills Club som et 3 stjerners hotell. Hos Solfaktor står hotellet oppført med 4 stjerner, hos Ving 4,5 og på Reiseguiden 4,5 stjerner. Klager mener han ikke har fått den standarden han bestilte.

Hotellets aircondition var skrudd helt av første og siste døgn, noe som resulterte i lite nattesøvn. Vaktmesteren på hotellet fikk i gang airconditionen, men etter en tid startet anlegget å lage ulyder. Det var ikke mulig å skru av anlegget og det var svært plagsomt å oppholde seg på rommet med disse ulydene. I løpet av uken var det ansatte innom leiligheten 5 ganger for å utføre diverse midlertidige reparasjoner uten å lykkes.

Ved første mulighet, den 3. november, ble Vings representant informert om klagers misnøye med hensyn til klassifiseringen av hotellet og feilen med airconditionen. Klager krever et prisavslag på kr 5000 fordi manglene ikke ble utbedret på tilfredsstillende vis.

### Ving har i det vesentlige anført:

Ving presiserer at det ikke finnes noe universalt klassifiseringssystem for hoteller, noe som betyr at kravene til stjerner kan variere fra land til land. Det er derfor Vings klassifisering ikke alltid er lik den offisielle kategori i det aktuelle land. Ving viser til sine nettsider hvor det fremgår at klassifiseringen ikke utelukkende baseres på rommets/leilighetens beskaftenhet, men også på bostedets beliggenhet og fasiliteter. Hotell med 4 vinger beskrives som: Bedre

mellomklasse, flere fasiliteter og/eller utmerket beliggenhet. Vingene settes etter en fysisk vurdering av hotellet, samt at gjestenes vurderinger legges til grunn.

Solfaktor er en agent som formidler reiser til flere operatører. Dette gjøres ved at kunden ledes inn til operatørens egen webside når man trykker på det alternativet man ønsker å bestille. Da klager bestilte reisen kom han inn til Vings beskrivelse av Beverly Hills Club der han kunne lese hotellteksten og se Vings klassifisering. Deretter gjennomførte han bestillingen på Vings nettside.

Ving råder sine kunder til å kontakte guidene på plass. Vings representant ble kontaktet om at aircondition ikke fungerte midt på dagen den 3. november. Representanten informerte hotellet slik at de kunne følge opp saken. Som beskrevet i hotellteksten virker aircondition i leiligheten fra 15-19. Vings representanter forsøkte å ringe klager samme dag og neste dag for å høre om problemet var løst, uten å få svar. Neste kontakt var registrert den 5. november da klager møtte Vingrepresentanten på hotellet. Hun ble informert om at den fungerte fint frem til kvelden før da den begynte å lage en høy lyd slik at klager måtte slå den av. Reiselederen gav beskjed til hotellet som samme dag bekreftet at problemet var løst.

Ving har kompensert med kr 500 for aircondition som ikke fungerte i 2 døgn.

#### **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.

Klageren har tatt opp to forhold, nemlig problemer med Aircondition og det forhold at han er av den oppfatning at hotellet er feilklassifisert.

Pakkereisenemnda har gjennomgått de stedlige representantenes logg i forbindelse med klagene vedrørende aircondition på rommet. Klageren hevder at luftkondisjoneringen var helt avskrudd første og siste døgn av oppholdet og at anlegget de resterende dagene lagde en høy og ubehagelig lyd og at det ikke var mulig å skru det av.

I følge loggen - som ser ut til å være ført fortløpende - idet det er flere forskjellige representanter for arrangøren som har fulgt opp saken, ble det meldt fra om anlegget den 3. november 2014. Det ble sendt opp en reparatør samme dag. Arrangøren ringte flere ganger den 3. og 4. november uten å få kontakt. Det ble så den om kvelden den 4. november avlevert et skriv der gjesten ble bedt om å ta kontakt. Gjesten tok ikke kontakt, og det ble avlevert et nytt skriv med samme innhold den 5. november. Ved lunsjtider den 5. november møtte arrangørens representant tilfeldig på gjesten, som da opplyste at luftkondisjoneringen hadde virket helt til kvelden før. Det ble straks tatt skritt for å reparere enheten igjen, og igjen forsøkte man å få kontakt med samme kveld for å undersøke om alt nå var i orden. Det var ikke mulig å få kontakt med gjesten, men den 6. november informerte gjesten resepsjonen om at alt er i orden.

Ette nemndas syn har klageren fått god oppfølging på stedet, men det hjelper ikke hvis grunnproblemet ikke blir løst. Nemnda legger til grunn at det til og fra har vært problemer med luftkondisjoneringsanlegget den uken oppholdet varte, og at det i den tiden det fungerte, lagde en så høy lyd at det ikke var mulig å ha det på og samtidig være i rommet. Arrangøren har tilbudt et prisavslag på kr 500. Nemnda finner at et prisavslag på 10 av reisens pris er mer passende, idet hyppig kontakt med resepsjon etc. har lagt beslag på en del tid, i tillegg til irritasjon over et luftkondisjoneringsanlegg med feil.

Når det gjelder stjernerangering, finnes det ingen universell klassifisering av hoteller. Det er ofte lokale myndigheter som setter klassifiseringen. De fleste større reiseselskaper foretar sin egen vurdering, ut fra standard, beliggenhet, hotellfasiliteter, tilbakemelding fra kunder etc. Det vil som oftest også være en sammenheng mellom reisens pris og hotellets standard. Nemnda kan ikke se at arrangøren har feilinformert klageren på dette punkt.

Nemnda finner etter dette at klageren bør få et prisavslag på 10 % av reisens pris på grunn av problemene i forbindelse med luftkondisjoneringsanlegget. Avrundet settes prisavslaget til kr 900.

#### **Vedtak:**

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser anbefaler at det gis et prisavslag på kr 900.

Vedtaket er enstemmig.

#### **Nemndas representanter**

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Hanne Åsell, Star Tour 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 tvilstilfelle hva som faller inn under nevnte kategorier.*