

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag da hotellet ikke hadde barneklubb i alderen 8 til 12 år som lovet.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04313

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to voksne og et barn på 11 år med innkvartering i en dobbel juniorsuite med utgang til basseng på Hotel Zafiro Palace Palmanova, Mallorca i perioden 27.07.2019 - 10.08.2019. Totalpris 64 385 kroner.

Ving reklamerte med barneklubb for barn i alderen 8-12 år. Det var en av årsakene til at de valgte Ving og hotellet Zafiro Palace Palmanova, men denne klubben eksisterte ikke.

Klagers datter på 11 år fikk blant annet tilbud om å være med å passe barn i klubben som var for småbarn. Det endte med at hun ikke fikk deltatt på noen klubb, noe hun hadde gledet seg til. Datteren er sjenert og skaffer seg ikke venner i bassenget, men i slike barneklubber.

Klager kjenner seg ikke igjen i Vings tilsvare. Klager anfører at han tok kontakt med Ving både via e-post og Vings representant på hotellet. Klager skriver at han ble avfeid av Vings representant på hotellet med beskjed om at det ikke noe han kunne gjøre noe med. Han henviste klager til å snakke med hotellet. Klager anfører videre at dersom Ving logger alle spørsmål, så skal Vings danske representant på hotellet ha gjort dette.

Klagers krav: 25 % av reisens totalpris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte reisen den 28. mars 2019.

På bestillingstidspunktet informerte Ving om følgende:

På Zafiro Palace Palmanova er det flere barneklubber med engelsktalende personale. For barn i alderen 4-7 år gjelder Jolly Mini Club med morsomme aktiviteter og Mini Disco hele sesongen. I de fleste skoleferier har de for litt større barn og ungdommer Bucko Club (8-12 år) og Teen-A Club (13-15 år).

- Internasjonal barneklubb
- Lekeplass
- Lekerom

Etter henvendelsen ble informasjonen oppdatert.

Fra midten av april, sesongstart, til perioden klager bodde på hotellet har Ving hatt 133 barn i aldersgruppen 8 til 12 år. Ving har ikke mottatt noen henvendelser om at personalet i barneklubben ikke har tilpasset lek og moro for samtlige. Klager er den første som påpeker feil. I perioden klager bodde på hotellet hadde Ving 44 barn i aldersgruppen 8-12 år og 18 barn i aldersgruppen 4-11 år.

Før avreise, den 24. juli 2019, ble det sendt en informasjons e-post hvor Ving informerer om deres Holiday Service 24hrs, som betyr at Vings servicepersonale er tilgjengelige 24 timer i døgnet, 7 dager i uken. Her informerer de at det er enkelt å komme i kontakt med Vings personale, ved behov for hjelp. Ving opplyser om telefonnummer, et SMS nummer og en e-postadresse. I samme e-post oppfordrer Ving om å sjekke at telefonnummer opplyst ved bestilling stemmer. I ettertid er det opplyst at klagers mobilnummer var feil, noe klager burde ha oppdaget. Ved ankomst ble det også sendt ut en informasjons SMS, med samme opplysninger.

To dager etter ankomst mottar Ving i Norge en reklamasjon. I samme øyeblikk fikk klager tilsendt en bekreftelse på at reklamasjonen er mottatt. Ving ber klager om å ta kontakt med deres personale på enten SMS, telefon eller e-post om klager er på reisemålet, for å få hjelp. Av reklamasjonen fremgår det at klager har svart på spørsmålet om når klager har tatt kontakt med Ving. Klagers svar er: "Nå. Vi er her frem til 10. august." Ving forstår det slik at dette er klagers første henvendelse vedrørende feilen.

Vings første logg er reklamasjonen som klager sendte to dager etter ankomst. Ving kan ikke se at klager har henvendt seg til deres servicepersonale, slik som klager har blitt oppfordret til tre ganger i løpet av kort tid. Klager informerer om kontakt med en på hotellet, hvor klager har blitt henvist til resepsjonen.

Ved en henvendelse til Vings personale, ville de ha hjulpet klager med å bytte hotell. Klager hadde 12 dager igjen av ferien da reklamasjonen ble sendt Ving. Klager har ikke etter dette tidspunktet kontaktet Vings servicepersonale for hjelp.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på 25 % av prisen for datteren, 1 369 kroner eller et gavekort på 2 400 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Arrangøren har ansvaret for at reisetjenestene som inngår i pakkereiseavtalen, leveres i tråd med avtalen, jfr. pakkereiseloven § 25. Bestemmelsen spesifiserer ikke hva ansvaret omfatter ut over å vise til avtalen, men innholdet utledes også av gitte opplysninger i dokumentasjonen i markedsføringen. Arrangørens mangelsansvar omfatter avvik hos arrangøren, men også feil og forsømmelser begått av dem arrangøren svarer for. Dersom det foreligger en mangel ved pakkereisen, kan den reisende kreve avhjelp, alternative tjenester, prisavslag eller erstatning etter henholdsvis § 27, § 28, § 31 og § 32.

Klager har fremmet krav om prisavslag begrunnet i at det på hotellet ikke var barneklubb for større barn, noe som var viktig for klagers datter og av betydning ved klagers valg av hotell. Det fremkommer av tjenesteyters informasjon i forkant av bestilling at i de fleste skoleferier har klubber for litt større barn og ungdommer Bucko Club (8-12 år) og Teen-A Club (13-15 år). Slik nemnda forstår Ving sitt første svar til klager var det et barneklubbtilbud på hotellet den aktuelle uken, men at klagers barn var eldre enn gjennomsnittet.

Tjenesteyter har gjort et poeng ut av at klager ikke i tilstrekkelig grad har kommunisert forholdet til Ving. Nemnda kan ikke se annet enn at klager har reklamert på forholdet omgående og også tatt kontakt med representanter på hotellet. Etter nemndas vurdering utgjør forholdet et avvik fra avtalen mellom partene. Ving har tidligere tilbudt klager et prisavslag på 25 % av prisen for datteren, 1 369 kroner eller et gavekort på 2 400 kroner. Nemnda anbefaler at klager får utbetalt 2 400 kroner i kontantbeløp.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager gis delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)
Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
Camilla Dragvoll (Ticket)
Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)