

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende norske tv-kanaler og dårlig behandling fra de stedlige representantene.

Dato

17.10.2019

Saksnummer

2019-02650

Tjenesteytere

Aller Travel

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en 2-romsleilighet på Hotel Port Europa, Calpe, Alicante, Spania i perioden 05.12. 2018 - 09.01. 2019. Totalpris 22 980 kroner.

Av reisebeskrivelsen fra Aller Travel VIOVER60 Resort Calpe fremgikk det at det var norske TV-kanaler i stuen og på soverommet og at man kunne bestille leilighet med gode solforhold.

Klager har anført at de ikke hadde norske TV-kanaler som lovet, og at de ble utskjelt av Aller Travels representanter i resepsjonen foran andre gjester og hotellansatte da de påpekte dette. Klager følte seg trakassert av Aller Travels verter. Det ble fire uker med lange, mørke kvelder uten norske TV-kanaler.

På kjøkkenet manglet det varmt vann. Spisesalen og fellesarealene hadde en slik akustikk og et støynivå at de ikke kunne oppholde seg der.

Klager krever refusjon av 50 % av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Aller Travel har anført at det i perioder kan være varierende forhold for norske tv-kanaler i Syd-Europa da signalene sendes via bredbånd/internett. Aller Travels verter tok problemstillingen opp med hotellet umiddelbart etter at de fikk beskjed om forholdene.

Klager hadde ikke forhåndsbestilt eller betalt for gode solforhold. Dette koster ekstra og må forhåndsbestilles for at man skal få dette inkludert. Aller Travel tar til etterretning at klager ordnet romsbytte direkte med hotellet.

Aller Travel har tilbudt klager 2 000 kroner og ettergitt kravet om 750 kroner for en utflukt med bindende påmelding som de hverken avbestilte eller betalte.

Aller Travel kjenner seg ikke igjen i klagers beskrivelse om trakassering.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Aller Travel.

Nemnda bemerk

Tjenesten skal etter pakkereiseloven leveres i samsvar med avtalen. Klager har anført at de fikk opplyst om at det var norske tv-kanaler på hotellet, noe som ved oppholdet viste seg ikke å stemme. Tjenesteyter har for så vidt erkjent at hotellet i utgangspunktet hadde tilgang til norske tv kanaler, men at dette var avhengig av bredbåndet/internettet på hotellet. Etter Nemndas vurdering burde den varierende kvaliteten på tilgang til norske tv-kanaler i større grad vært tydeliggjort ovenfor klager og forholdet utgjør etter nemndas vurdering et avvik fra avtalen.

Nemnda vurderer at det skal være varmt vann på kjøkkenet og at dette er et forhold som er forventbart for klager. Det er noe uklart for nemnda hvorvidt dette gjaldt hele reiseprosessen eller bare enkelte dager/tidspunkter.

Nemnda finner at klager ikke kan høres med klagen på beliggenhet ift gode solforhold, da dette må bestilles og betales særskilt, noe som ikke var gjort i forkant av bestillingen av klagers reise.

Nemnda finner heller ikke at klager kan høres med at dårlig akustikk og støy i spisesalen/fellesområdene utgjør et avvik fra avtalen. Etter nemndas vurdering må akustikk og støy i fellesområdet på et hotell være forventbart ved bestilling av en pakkereise.

Nemnda har ikke grunnlag for å ta stilling til om klager ble utskjelt eller trakassert, men bemerker at det er uheldig at klager har følt seg trakassert på en feriereise.

Nemnda har delt seg i avgjørelsen om størrelsen på prisavslaget. Flertallet som består av bransjerepresentantene og leder anbefaler at klager ikke får medhold i sin klage. Etter flertallets mening er kompensasjonen tjenesteyter har tilbudt på 2000 kroner, samt ettergivelse av et krav på 750 kroner for en utflukt, som samlet ligger på 10 % av reisens totalsum, tilstrekkelig.

Mindretallet, som består av forbrukerrepresentantene, mener at prisavslaget bør være noe større, ettersom norske tv-kanaler var en del av avtalen mellom partene og på grunn av oppholdets lengde.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold, utover det som allerede er tilbudt.

Nemndas representanter

- Cathrine Brække Hrasky (leder)
- Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)
- Camilla Dragvoll (Ticket)
- Ragnar Wiik (Forbruker Europa)
- Line Vestgård (KILROY Travel AS)