

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Reise til Mallorca, Sunwing Princesa, 15. - 29. september 2009. Krav om prisavslag for all inclusive, støy m.v.

Dato

15.06.2010

Saksnummer

266/09

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Sakens dokumenter ble lagt frem.

Klager: X

Turarrangør: Ving Norge AS

Antall reisende: 2+2inf

Reisens pris: 27.490

Saken gjelder:

Reise til Mallorca, Sunwing Princesa, 15. - 29. september 2009. Krav om prisavslag for all inclusive, støy m.v.

Klager har i det vesentlige anført:

I forkant av bestillingen hadde klagerne dialog med Vings ansatte per mail der de beskrev sine ønsker og alderen på barna. Anbefalingen fra Ving var Las Piramides eller Princesa.

Klagerne fikk et av de mest støyutsatte rommene på Princesa.

Den sjenerende støyen kom fra «kveldens show». Ving burde ikke ha anbefalt innkvartering på Princesa for reisende med så små barn som klagernes.

Klagerne bestilte all inclusive. Ving opplyste klagerne om at de kunne nyte middagen på Princesa. Det medførte ikke riktighet. De som arbeidet på Princesa opplyste at dette hadde vært mulig frem til 5. september. Etter dette tidspunkt foregikk serveringen utelukkende i Nuevas Palmeras. Med to små barn og babycall så fungerte ikke dette.

Serveringskapasiteten på Nuevas Palmeras var helt sprengt.

Ved ankomst bemerket klagerne til resepsjonen at verken forkost eller lunsj var mulig å innta på Princesa. Resepsjonisten sa at All Inclusive alltid hadde vært på

Nuevas Palmeras. Klagerne ble videre meddelt at om de ville avbestille kunne de få tilbake 40 % av det de hadde betalt for All Inclusive. Klagerne følte seg av denne grunn presset til å fortsette med All Inclusive av økonomiske grunner.

På slutten av uken fant klagerne ut at de likevel ville avbestille for andre uken.

Ving har refundert utgiftene for andre uken. Klagerne krever prisavslag for første uke.

Det var kattebæsj på hotellområdet. Klagerne fikk av denne grunn ødelagt et skopar.

Det var betydelige vannlekkasjer i hotellets fellesområde. Dette førte til at Miniland ble stengt. Det ble ikke etablert noe Miniland innendørs til tross for at mange ba om dette.

Klagerne krever prisavslag.

Det vises for øvrig til klagerens brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Det medfører ikke riktighet at klager i forkant av bestillingen hadde dialog med Ving. Ving hadde imidlertid kontakt med klagers reisefølge. Av denne korrespondansen fremgår det at det er kunden som har forespurt om Sunwing. Det er ikke Ving som har anbefalt dette. Ving har på forespørsel gitt en pris, og kunden har selv booket reisen på Vings nettsider.

Det fremgår ikke av dialogen at kunden ønsker et rolig bosted eller at de har spesielle preferanser mht beliggenhet.

Ving bestrider at deres ansatte har informert om at klagerne kunne innta All Inclusive i Princesa. De ansatte kjenner produktet og vet at den serveres på

Nuevas Palmeras. Inntil primo september kunne man imidlertid innta frokosten på Princesa, mens de andre måltidene ble servert på Nuevas Palmeras.

Det finnes villkatter på Mallorca, men i følge hotellet er ikke dette et problem på hotellet.

Aktiviteter i Miniland er for barn i alderen 3-7 år. Klagerens barn er under 3 år og kan dermed ikke delta i aktivitetene. Under det kraftige regnværet ble lekeparksen og lekehuset utendørs stengt. Aktivitetene ble flyttet innendørs under regnværet.

Grunnet ekstremt vær oppstod det visse vannlekkasjer på hotellet.

Ving finner ikke å kunne etterkomme klagerens krav.

Nemnda bemerker:

Pakkereisen er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf pakkereiseloven § 6-1. Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av det slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørs katalog m.v., jf alminnelige vilkår for pakkereiser pkt 2.

Nemnda har gjennomgått e-post korrespondansen mellom klagers reisefølge og Ving forut for bestilling. Det fremgår av korrespondansen at det på det ønskede tidspunkt var ledig på Las Piramides og på Princesa på Sunwing Alcudia.

Etter å fått oppgitt pris, bestilte klagerne på Princesa.

Det fremgår av Vings informasjon på nettsidene om Sunwing Alcudia at man fra Princesa har en perfekt utsikt over kveldens show. Det fremgår at Las Piramides ligger i rolige og grønne omgivelser.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne ut fra opplysningene på Vings nettsider måtte være forberedt på at de på Princesa kunne bli berørt av støy fra kveldsunderholdningen. Nemnda finner ikke sannsynliggjort at støyen var mer sjenerende enn det klagerne måtte være forberedt på.

Nemnda kan ikke se at Ving kan lastes for feilinformasjon i den forutgående e-post utveksling med klagers reisefølge.

Det står påstand mot påstand om hva som ble oppgitt ved bestillingen av

All Inclusive. Den som mottok bestillingen av denne del av reisen benekter at hun har sagt at maten kunne inntas på Princesa. Klagerne hevder at de ble informert om at den kunne inntas der. Det fremgår for øvrig av saken at frokosten kunne inntas på Princesa på den tid All Inclusive ble bestilt. Ving har i katalogen ikke angitt noe om hvor All Inclusive serveres.

Nemnda ser ikke bort fra at det kan ha oppstått en misforståelse på dette punkt, men finner etter en samlet vurdering ikke at Ving kan lastes for denne.

Det står påstand mot påstand om aktivitetene på Miniland ble flyttet innendørs eller ikke. Nemnda tar ikke stilling til dette da en legger til grunn at klagerne barn uansett ikke var gamle nok til delta i aktivitetene.

Det er ikke uvanlig med løse katter ved hotellanlegg i sydlige land.

Ving informerer om dette på sine nettsider. Nemnda er enig med klagerne i at det uansett må forventes at hotellet rydder vekk ekskrementer etter katter og andre dyr. De foreliggende opplysninger gir ikke grunn til å anta at hotellet ikke generelt sett gjør dette, men det sier seg selv at det ikke er til å unngå at det ekskrementer blir liggende noen tid før de blir fjernet. Det var uheldig at klagerne tråkket i ekskrementer etter katt, men nemnda kan ikke se at Ving kan være erstatningsansvarlig for det.

Ekstremvær førte til lekkasjer på anlegget. Det er ikke mulig på bakgrunn av de foreliggende opplysninger å ta stilling til om lekkasjene burde ha blitt unngått.

Det er imidlertid ikke påpekt problemer med lekkasje som gir grunnlag for prisavslag.

Nemnda er av den oppfatning at klagerne i det vesentlige har fått innkvartering som avtalt, og at det ikke er grunnlag for prisavslag.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser finner ikke å kunne anbefale at klagerne gis medhold. Vedtaket var enstemmig.

Nemnda hadde slik sammensetning ved behandling av saken:

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann

Elise Korsvik, Forbrukerrådet

Mari Lauritzen, Forbrukerrådet

Marianne Strømme, Solia AS

Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS

Nemndas representanter

Lagdommer Einar Kaspersen, Formann, Elise Korsvik, Forbrukerrådet, Mari Lauritzen, Forbrukerrådet, Marianne Strømme, Solia AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour AS.

De publiserte nemndavgjørelsene er bearbeidet av stiftelsen Lovdata, som innehar rettighetene til dokumentene. Utnyttelse av nemndavgjørelsene 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.