

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om full refusjon grunnet hotellstandard og manglende aircondition.

Dato

20.04.2023

Saksnummer

2023-00435

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Double standard/English breakfast" på The Tower Hotel, London i perioden 22.09.2022 - 25.09.2022. Totalpris 13 858 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- Hotellstandarden generelt
- Feil type rom / leilighet
- Manglende aircondition
- Manglende rengjøring
- Hotell

Klager skriver at de ved ankomst hotellet ca. kl. 11:00 fikk tildelt et rom med en langt lavere standard enn han hadde forventet av et 4-stjerners hotell. Klager skriver at de fikk de sjekke inn kl. 11:00 selv om innsjekk ikke var før kl. 15:00. Klager var ikke fornøyd med rommet og hevder at rommet ikke var tilstrekkelig rengjort, at det var mugg på badet og at aircondition ikke fungerte.

I resepsjonen fikk klager beskjed om at de ville få et nytt rom kl. 15:00. Da klager kom tilbake til hotellet kl. 18:00 fikk de tildelt et nytt rom, men aircondition fungerte ikke. Klager fikk beskjed fra hotellet at aircondition var skrudd av et par dager tidligere og at de ikke kunne gjøre noe med dette. Klager skriver at de fikk tilbud om to vifter som de motvillig takket ja til. Klager har anført at viftene ikke var levert da de kom tilbake etter middag og at de var i kontakt med hotellet flere ganger før viftene ble levert.

Klager mener hotellet holdt en lavere standard enn forventet. Store deler av ferien gikk bort til forsøk på utbedring og telefonkontakt med Ving. Nattesøvnen ble svært dårlig grunnet manglende aircondition.

Klagers krav: 100 % refusjon.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise med rutefly for to personer i et dobbeltrom standard (engelsk frokost inkludert) på The Tower Hotel i London fra 22-25. september 2023. Totalpris 13 858 kroner.

Ving anfører at en pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt. Avtalen mellom partene anses inngått ved bekreftet bestilling, og den omfatter pakkereisen slik den kommer frem av bestilling og bekreftelse. Opplysninger arrangøren har gitt på sine hjemmesider er en del av avtalen. Under viktig informasjon på Ving.no, informerer Ving om at klager plikter å gjøre seg kjent med «Alminnelige vilkår for Pakkereiser», og reiseinformasjonen som finnes på Ving.no/reiseinformasjon, Viktig å vite før, under og etter din reise med Ving

Klager skriver at ved ankomst hotellet fikk de sjekke inn kl. 11:00 selv om innsjekk ikke var før kl. 15:00. Klager var ikke fornøyd med rommet, mener at rommet viste seg å ha langt lavere standard enn hva man kan forvente på et 4-stjerners hotell. Klager hevder at rommet ikke var tilstrekkelig rengjort, påstår at det var mugg på badet og at aircondition ikke fungerte.

Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom gjestene og Ving. Klager ringer til Ving ankomstdagen, og rapporterer at de ikke er fornøyd med rommet de har fått tildelt. Ving informerer om at hotellet har 2 romstyper: Dobbeltrom standard og dobbeltrom executive, hvor dobbeltrom standard har noe lavere standard. Klager har bestilt et standard dobbeltrom. Ving ringer hotellet som bekrefter at de vil gi klager et nytt rom. Rommet står klart tidlig ettermiddag på ankomstdagen. Klager er fornøyd med det nye rommet, men klager også her på at aircondition ikke fungerer. Klager kontaktet resepsjonen som informerer om at hotellet har sentralstyrt aircondition, og at denne er skrudd av for et par dager siden. Klager ble tilbudt et par vifter på rommet, noe klager sa motvillig ja til.

Hotellbeskrivelsen på www.ving.no er en del av avtalen mellom Ving og deres kunder. Slik Ving beskriver det i Viktig å vite på Ving.no ser de på hotellene som en helhet når de klassifiserer dem. Rommenes standard alene er derfor ikke avgjørende for hvor mange bølger et hotell vil få, men hotellet som helhet. Som følge av dette vil også hotellets beliggenhet, tilbud og fasiliteter påvirke klassifiseringen, og hvor The Tower hotel etter en helhetsvurdering har fått klassifiseringen 4 bølger.

I hotellbeskrivelsen informerer Ving om at hotellets offisielle klassifisering mangler. Tower Hotel London ligger midt i hjertet av London ved elven Themsen med utsikt over Tower Bridge. Her finner man noen av Londons mest ikoniske landemerker og berømte

steder, inkludert Tower of London, St Katherine's Docks, HMS Belfast, The Shard mm. I henhold til omtalen av hotellet ble det bygget i 1972, og sist renoveret i 2008. En må forvente en viss bruksslitasje på et hotell som er i drift hele året når det har gått 15 år siden hotellet sist ble renoveret.

I Reiseinformasjonen i Viktig å vite på Ving.no som klager ved bestilling har huket av for å ha lest og forstått skriver Ving følgende: «Det fremgår av hotellbeskrivelsen om hotellet har aircondition. På mange reisemål er det fra offisielt hold restriksjoner om energiforbruk. Det kan derfor skje at aircondition kun virker når det fysisk oppholder seg noen i rommet/ leiligheten, og ofte kun noen timer om dagen og i den varmeste perioden. Dette kan variere avhengig av lokale forhold og lufttemperatur. Tidlig og sent i sesongen er aircondition sjelden på. Vanligvis er det ett airconditionanlegg pr. rom/ leilighet, og anlegget kan være plassert i enten stue eller soverom. Det finnes mange typer airconditionanlegg med varierende kvalitet/kapasitet til nedkjøling, og det kan derfor være forskjell fra hotell til hotell uavhengig av område eller reisemål. På noen hotell er aircondition mot avgift, og det betales i så fall rett til hotellet." Viktig informasjon om ditt hotell eller leilighet på reise med Ving | Ving I hotellbeskrivelsen på Ving.no er det ikke informert om at hotellet har aircondition. Ved ankomst opplyser resepsjonen at hotellet har sentralstyrt aircondition. Klager reiste i siste halvdel av september, og resepsjonen opplyser at aircondition er slått av noen dager før klager ankommer hotellet.

Ving kompenserer for feil og mangler i henhold til Lov om Pakkereiser, Alminnelige vilkår for pakkereiser, bransjepraksis og tidligere vedtak i Pakkereisenemnda. Ving har lagt ved omtalen av hotellet som lå på Ving.no da klager bestilte reisen. Ving har ikke lovet aircondition på dette hotellet. Når hotellet oppgir de har sentralstyrt aircondition, styres dette ut fra behov. Klager fikk tilbud om 2 vifter fra hotellet, noe klager takket noe motvillig ja til. Ving har sjekket været i London på www.timeanddate.no, og i perioden klager bodde der, lå gjennomsnittlig temperatur på natten på mellom 8 - 11 grader, og dagtemperaturer på 12 -18 grader og delvis sol.

Klager fikk rom som bestilt og betalt. Da klager mente rommet ikke var tilstrekkelig rengjort, fikk klager nytt rom ankomstdagen, og Ving har tilbudt 500 kroner som kompensasjon for dette. Klager sjekket aldri inn på første tilbudte rom. Pakket aldri ut. Fikk et annet rom tidlig på ettermiddagen ankomstdagen. Ving har klassifisert hotellet som 4 bølger – ikke 4 stjerner. I hotellbeskrivelsen på Ving.no skriver Ving at hotellets offisielle klassifisering mangler.

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for ytterligere prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

Klagen gjelder en pakkereise for to personer "Double standard/English breakfast" på The Tower Hotel, London i perioden 22.09.2022 - 25.09.2022. Totalpris 13 858 kroner.

Klager har reklamert på manglende renhold, manglende aircondition og at hotellet hadde lavere klassifisering enn forventet.

Når det gjelder renhold, fikk klager nytt rom etter mangelfullt renhold på det første rommet han fikk tildelt. Klager pakket aldri ut på rommet og har blitt tilbudt 500 kroner i kompensasjon for denne ulempen. Slik nemnda vurderer det er det ikke avvik i avtalen at aircondition anlegget var skrudd av. Det vises til at hotellet ikke er solgt med opplysning om aircondition ved avtaleinngåelsen. Klager fikk uansett utlevert vifter på rommet og temperaturen ute i London på det aktuelle tidspunktet var heller ikke av en slik art at aircondition var påkrevd eller forventbart.

Når det gjelder hvorvidt hotellet har hatt feil klassifisering, vises det til at hotellet hadde 4 bølger og ikke med det var et firestjerners hotell. Det fremkommer av Ving sin informasjon at deres klassifisering har sammenheng med hotellets fasiliteter og beliggenhet mm. Det vil si at klassifiseringen er basert på en totalvurdering. Videre fremkommer det på hotellbeskrivelsen på Ving.no at hotellets offisielle klassifisering mangler, samt at hotellet ble bygget i 1972 og sist renoveret i 2008. Videre at hotellet ligger sentralt i London ved elven Themsen med utsikt over Tower Bridge og i nærheten av Londons mest ikoniske landemerker. All den tid Ving her har gitt informasjon om bakgrunnen for sin klassifisering, kan ikke nemnda se at klager har fått noe annet enn det han har bestilt. Forholdet utgjør ikke en mangel i henhold til avtalen mellom partene. Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Caroline Bernhardsen (Forbrukerrådet)

Nora Wennberg Gløersen (Forbrukerrådet)

Cecilie Kopperud (Escape Travel AS)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)