

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet aircondition som ikke fungerte tilfredsstillende.

Dato

13.01.2020

Saksnummer

2019-04120

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne og et barn med innkvartering i en 2-romsleilighet mot bassengområdet på Hotel Zafiro Tropic, Alcudia, Mallorca i perioden 12.07.2019 - 20.07.2019. Totalpris 29 197 kroner.

Klager har anført at aircondition ikke fungerte tilfredsstillende da de ikke kunne stille gradene slik at de fikk en jevn temperatur i leiligheten. Når de benyttet aircondition, ble det enten for varmt eller for kaldt. Det var spesielt datteren som hadde astma som reagerte på den kalde luften.

Klager hadde mye kontakt med Ving. De fikk låne to vifter, men de virket heller ikke spesielt bra.

Klagers krav: 15 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Informasjon slik den fremgikk på ving.no da klager bestilte reisen: "Aircondition, juni-september ved behov - perioder og tider kan variere, avhengig av lufttemperaturen." Ving anfører at de med denne informasjonen, ikke gir noen garanti for at det vil være aircondition tilgjengelig på hotellet.

Klager kontaktet Ving på reisemålet og de har forsøkt å hjelpe klager ved at de fikk låne to vifter uten at det var en tilfredsstillende løsning for dem.

Ving har etter klagers tilbakemelding valgt å tydeliggjøre informasjonen på ving.no til: "Aircondition (sentralstyrt), juni–september ved behov - perioder og tider kan variere, avhengig av lufttemperaturen."

Ving tar også forbehold om at aircondition på hoteller kan være sentralstyrt under sin reiseinformasjon som klager ved bestilling av reise må krysse i for å ha lest og forstått. <https://www.ving.no/hotellet> - Aircondition.

Ving har refundert 5 600 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 mangler ved airconditionanlegget. Klager kontaktet Ving på reisemålet og klager fikk låne to vifter uten at det var en tilfredsstillende løsning for dem. Selv om Ving har tatt forbehold om kvaliteten på anlegget ved sin informasjon på forhånd utgjør forholdet et avvik fra avtalen. Nemnda kan likevel ikke se at det er grunnlag for å kompensere ytterligere enn beløpet Ving allerede har utbetalt som er 5 600 kroner.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

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