

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om refusjon av 50 % av tillegget for all inclusive.

Dato

09.03.2020

Saksnummer

2019-04730

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to voksne, et barn på 3 år og et spedbarn med innkvartering i en 2-roms Royal Pool Suite med stor terrasse og delt basseng og all inclusive på Sunwing Kalithea Beach, Athena, Rhodos i perioden 06.10.2019 - 13.10.2019. Totalpris 31 557 kroner.

Klager var ikke fornøyd med:

- All inclusive

Klager anfører at Vings presentasjon av all inclusive på deres hjemmeside og hva som var inkludert, ikke samsvarte med det som ble servert. Det var liten variasjon i maten. I buffet restauranten ble det daglig dag servert pasta med bolognese saus eller pizza til barna.

Videre stiller klager spørsmål ved hvordan Kalithea Beach kan presenteres som et barnevennlig hotell da de ikke tilbød barnebestikk, glass/kopper eller tallerken. For å få tilgang til barnebuffet med nuggets, grønnsaker, pasta, pølser, burgere osv. og bestikk til de minste, måtte de betale for måltidet i en annen av hotellets restauranter. I denne restauranten var det kun var noen få bord som var reservert til gjestene med all inclusive, noe klager ikke hadde blitt informert om fra Ving. Det var kun ledig bord kl. 22:00 for gjester med all inclusive hele uken. Dette var for sent på kvelden til en familie med barn på 1 og 3 år.

Klager tok ikke saken opp med Ving fordi de hele tiden ventet på at maten skulle bli mer variert og at det ville bli servert forskjellige retter hver dag. Men maten var den samme hver dag, kun med en liten vri av dagens tema.

Klager anfører at dersom de hadde valgt å bestille reisen uten all inclusive, ville de ha kommet bedre ut av de økonomisk ved å bestille mat fra lokale restauranter og spise på rommet, noe deres venner gjorde.

Klagers krav: 3 825 kroner som tilsvarer 50 % av tillegget for all inclusive.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ving anfører at klager ikke har tatt kontakt med Ving på reisemålet og Ving har av den grunn avvist klagers krav om erstatning. Ving har i henhold til sine vilkår ikke fått mulighet til avhjelp og finne en løsning.

På klagers billett som ble sendt ut før avreise står følgende informasjon:

"ER DET NOE DU IKKE ER TILFREDS MED PÅ REISEMÅLET

Ved problemer eller misnøye oppfordrer vi deg til å kontakte Ving på stedet. Vårt mål er at alle problem skal løses så fort som mulig, slik at du kan nyte ferien til fulle. For å kunne søke om kompensasjon for eventuelle feil eller mangler er det en forutsetning at vi får muligheten til å hjelpe deg under oppholdet."

Tre dager før avreise mottok klager en e-post med følgende informasjon:

"Holiday Service

Du kommer enkelt i kontakt med oss i ferien hvis du har spørsmål, trenger hjelp eller vil bestille utflukter.

Servicetelefon: +302821048600

SMS: +4759415534, mellom kl 08.00-20.00

E-post: rhodos@ving.no"

Rett etter ankomst ble følgende sms sendt til klager både fra Sunwing og fra Ving:

"Sent:06.10.2019 20:57

Sent by:

Sent to:+4798412352

Velkommen! Du kan kontakte oss døgnet rundt på e-post: rhodos@ving.no, SMS +4759415534 og telefon +302821048600. Besøk oss på <http://myrhodes.ving.no> for mer informasjon om vår service og Rhodos. Mvh Ving"

"Sent:06.10.2019 20:57

Sent by:

Sent to:+4798412352

Velkommen til Sunwing! Hotellets HelpDesk er døgnåpen og kan hjelpe deg hvis du lurer på noe. Her finner du dessuten informasjon om det meste, og du kan chatte med oss på MySunwing <https://kallithea.sunwing.net>. Surf gratis på nettverket SUNSPOT (Kode: 11114444). Vi ønsker deg en riktig god ferie!"

Ving anfører at det er sendt totalt 8 dokumenter til klager hvor det er oppført informasjon om hvordan de kan kontakte Ving på reisemålet.

Dersom klager hadde tatt kontakt med Ving under oppholdet, ville det vært mulig å refundere hele eller deler av måltidspakken som var bestilt eller funnet en løsning. Klager har hatt tilgang til all inklusive med alt hva den inneholder under hele oppholdet.

Sunwing all inklusive slik den fremgår hos Ving:

"I Sunwing All Inclusive er dette inkludert:

- Frokostbuffé kl. 07.30-10.30, lunsjbuffé kl. 12.30-14.30 og middagsbuffé kl. 18.00-21.00 med vann, brus, lokal øl eller vin.

- Flere kvelder i uken serveres temabufféer som f.eks. amerikansk, italiensk, Tex Mex og BBQ.

- Varme og kalde småretter/snacks kl. 10.30–12.00 og kl. 16.00–18.00.

- Vann, brus, lokale alkoholholdige drikkevarer og filterkaffe i baren kl. 10.30–00.30

- Kuleis med valgfri topping og kaker kl. 10.30–22.00.

På avreisedagen gjelder Sunwing All Inclusive frem til avreise. Har du ferie i to uker og kjøper Sunwing All Inclusive kun for den første uken så gjelder denne frem til kl. 14, dag 8 (en uke etter ankomst).

Når du bestiller Sunwing All Inclusive på Sunwing Kallithea Beach får du en ekstra valgmulighet. Du forsyner deg enten alle dagene fra buffeen eller du kan bytte ut ett eller flere måltider til opptil to lunsjer og to 3-retters middager i Fino Restaurant & Grill pr. uke. Til lunsj bestiller du da fra en lunsjmeny og til middag serveres en fast meny. Barna spiser fra Lollo & Bernies buffé. Inkludert drikke er det samme som øvrig Sunwing Inclusive. Bordbestilling er nødvendig. Vi anbefaler at du er tidlig ute med å bestille, da restauranten kan bli fullbooket."

Ving kan ikke se at klager er berettiget til kompensasjon da klager ikke tok kontakt med Ving i løpet av oppholdet.

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 av den avtalte tjenesten innhold. 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 på 3825 kroner som tilsvarer 50 % av tillegget for all inclusive, da klager mener at utvalget særlig til barn var for dårlig.

Klager tok ikke kontakt med tjenesteyter på stedet til tross for at tjenesteyter gjentatte ganger hadde informert om viktigheten om at tjenesteyter ble kontaktet dersom det var forhold på ferien man ikke var fornøyd med. Den reisende skal uten ugrunnet opphold underrette arrangøren om mangler ved reisetjenester som inngår i pakkereiseavtalen jfr. § 26. Det følger av Prop.54 L (2017-2018) s. 119 at retten til å reklamere ikke faller bort selv om man reklamerer senere. Sen reklamasjon kan likevel få betydning for beregning av prisavslag eller kompensasjon dersom en tidlig reklamasjon ville ha ført til at tapet kunne vært unngått eller ville ha blitt mindre. Slik nemnda vurderer reklamasjon kunne mattilbudet ved enkle midler vært avhjulpet for klager på ferien og forholdet basert på sin art gir derfor ikke grunnlag for prisavslag.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager ikke gis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Ida Lehre (Apollo Reiser AS)

Cecilie Kopperud (Escape Travel)