

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. hotellstandarden på en uspesifisert reise.

Dato

03.06.2016

Saksnummer

281/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. hotellstandarden på en uspesifisert reise.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager bestilte en reise for to med uspesifisert bosted, innkvartering i 1 stk. rom/leilighet med balkong/terrasse, minimum klassifisering 2 på den Joniske kysten. Fly til Preveza, Hellas, i perioden 27.07.15 - 03.08.15.

Klager mener hotellet de ble innkvartert på hadde klassifisering 1, mens det på deres billett står: «Minimum klassifisering 2».

Problemet var at badet ikke fungerte. Vifter, TV og flere kontakter fungerte heller ikke. Badet var et knøttlite rom hvor det konstant luktet vondt og det var fuktig. Det kom vann/kloakk opp fra sluket.

Klager var i kontakt med Vings representanter, men fikk ikke bytte hotell.

En del av tilbakemeldingen fra Ving var: «I henhold til informasjon om klassifisering i Reiseinformasjonen på ving.no, ser vi på hotellet som helhet når hotellene klassifiseres. Hotellets beliggenhet, fasiliteter og tilbud påvirker klassifiseringen og rommenes standard alene er således ikke avgjørende.»

Klager mener dette hotellet ikke hadde noen fasiliteter eller tilbud. Videre fremgår det «Ved offisiell klassifisering legger myndighetene andre kriterier til grunn og vår klassifisering kan derfor avvike fra denne. Dougias, som dere fikk bo på, er klassifisert med 2 vinger+ i vårt system, selv om den offisielle klassifiseringen er lavere.» Dette er den delen av svaret klager reagerer mest på og synes er helt uakseptabel.

Klager finner dette skremmende. De reisende kan bli plassert på et bøttekott, med Vings begrunnelse at deres klassifisering ikke er den samme som den offisielle.

Klager mener det skulle være den største selvfølge at den offisielle klassifiseringen stemmer med Vings klassifisering.

Klager krever en refusjon på 50% av reisens pris, kr 7.290.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ved uspesifisert innkvartering er det ikke uvanlig at hotellene er av enkel standard. Om man har konkrete preferanser på komfort, fasiliteter og beliggenhet, er det ikke sikkert at et slikt hotell oppfyller forventningene.

Det henvises i anledning saken til informasjonen om uspesifiserte reiser i billetten og i Reiseinformasjonen på [ving.no](http://www.ving.no) som det henvises til hvor følgende fremgår:

USPESIFISERT REISE

Innkvartering kan skje på steder som ikke er presentert i katalog eller på våre nettsider. Ved reiser til en destinasjon med flere feriesteder, kan innkvarteringen skje på hvilket som helst av disse.

Bostedet bekreftes etter ankomst. Flytting under oppholdet kan forekomme. Måltider er ikke inkludert i prisen. Rengjøring er vanligvis ikke inkludert i prisen. Det benyttes hotell, pensjonat og leiligheter som ikke inngår i Vings ordinære program. Se mer informasjon om uspesifiserte reiser under Reisekonsepter i Vings

Reiseinformasjon på www.ving.no og i katalog.<http://www.ving.no/vare-reisekonsepter>

Uspesifisert reise

Hotellstandarden kan være meget enkel. Badekar med dusj eller kun dusj samt WC finnes alltid i rommet/leiligheten. Reiseselskap med fler enn ett rom kan innkvarteres på ulike hotell. Ved bestilling av flere rom (maks 2), kan vi mot et tillegg garantere at alle får bo på samme hotell.

Dersom man stiller spesielle krav til komfort/beliggenhet etc, anbefaler vi spesifisert innkvartering. Vi anbefaler også reisende med gangbesvær eller handikap samt reisende med barn å velge spesifisert innkvartering.

Dette er kategoriene som finnes under uspesifiserte reiser:

Ved at Ving ikke kan forutsi hvor man vil få bo ved en uspesifisert reise kan de ikke forutsi hvilke eventuelle fasiliteter som vil være på hotellet, rommet eller i leiligheten. Klager vil således ikke ha krav på fasiliteter som tv, radio e.l. da ikke alle bostedene kan tilby dette.

Det er ikke uvanlig at utlufting fra badene må gjøres gjennom vindu eller rommet.

Ving kan ikke se at det tidligere er fremsatt klage på at kloakkvann kom opp fra sluket på badet.

Ving tilbyr en reisegavesjekk på kr 1.000.

Det vises for øvrig til brev fra Ving.

Nemnda bemerker:

En pakkereise er mangelfull når den avviker fra det som er avtalt eller forutsatt i avtalen, jf. pakkereiseloven § 6-1. Avtalen omfatter pakkereisen slik den fremkommer av bestilling

og bekreftelse, opplysninger inntatt i turarrangørens katalog m.v., jf. alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 2.

Mangler gir grunnlag for et forholdsmessig prisavslag med mindre de avhjelpes innen rimelig tid og uten vesentlig ulempe for de reisende, jf. pakkereiseloven § 6-2.

Klageren har reist på en pakketur med uspesifisert bosted. Klagen gjelder hovedsakelig at hotellet var klassifisert med en stjerne, mens det i turoperatørens vilkår er opplyst at hoteller som benyttes som uspesifiserte bosteder minimum skal ha to stjerner. Operatøren opplyser at Vings rangering av hoteller ofte ikke samsvarer med de lokale turistmyndighetenes, fordi Ving også tar hensyn til beliggenhet og andre fasiliteter.

Rommet klageren fikk tildelt var etter det som er opplyst lite, og med et lite bad hvor man fikk vann ut over gulvet når man dusjet. Viften på badet fungerte ikke, slik at det ble rått. Det er også klaget over manglende TV og radio, og over at luftkondisjoneringen kun fungerte når de oppholdt seg i rommet. I ettertid er det også klaget over at det kom vann opp av sluket. Nemnda legger ikke vekt på denne opplysningen, fordi et slikt problem burde ha vært tatt opp på stedet slik at arrangøren ble gitt en mulighet til eventuelt å flytte klageren til et annet rom/hotell.

Slik nemnda ser det, er rommet i utgangspunktet slik som det kan forventes når man reiser uspesifisert. Det vises til beskrivelsen av uspesifiserte bosteder som fremgår av arrangørens reisevilkår. Ønsker man litt komfort, bør man ikke reise uspesifisert. Det er opplyst at klageren ble tilbudt et annet bosted, men da mot å betale oppgraderingen. Dette er også i henhold til reisevilkårene.

Når det gjelder spørsmålet om det foreligger en opplysningssvikt som bør føre til prisavslag, har nemnda har delt seg i et flertall og et mindretall.

Flertallet, lederen og forbrukerrepresentantene, legger til grunn at spørsmålet i saken er hva slags forventninger som blir skapt hos kunden når det opplyses at uspesifiserte bosteder skal tilsvare minimum 2 stjerner. Flertallet finner at når arrangøren, etter det som er opplyst, legger andre kriterier til grunn ved klassifiseringen enn myndighetene, bør dette eksplisitt fremgå. I motsatt fall er opplysningsplikten ikke overholdt, jfr. pakkereiseloven § 3-2 og § 3-3.

Nemndas mindretall, reiselivsbransjens representanter, er uenige i at det er snakk om svikt i opplysning om klassifiseringen av hotellet i denne saken. Det er ikke uvanlig at en turoperatør har annen klassifisering enn det de lokale myndighetene har. Informasjon om dette fremkommer på turoperatørens hjemmeside - under generell informasjon.

Nemndas flertall finner imidlertid, som gjennomgått ovenfor, at det i forhold til pakkereiselovens ufravikelige regler foreligger opplysningssvikt ved klassifisering av hotellet. Dette bør føre til et prisavslag, som passende kan settes til 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at det blir gitt et prisavslag på 10% av reisens pris, avrundet til kr 1.500.

Vedtaket er fattet med den dissens som fremgår ovenfor.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Hanne Beth Takvam-Borge, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Ellen Pytte, Star Tour AS, Benedicte Tørresby, Apollo Reiser AS.

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