

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet manglende aircondition.

Dato

16.01.2020

Saksnummer

2019-04082

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder pakkereise for fire personer med innkvartering i en 2-romsleilighet med begrenset havutsikt på Hotel Inturotel Esmeralda Park, Cala d'Or, Mallorca, i perioden 22.06.2019 - 06.07.2019. Totalpris 42 860 kroner.

Klager bestilte rom med aircondition, men anlegget fungerte ikke de 14 dagene de var på reisemålet. De første dagene lå temperaturen på 25 - 26 grader. Klager tenkte at det tar noen dager før de klarte å akklimatisere seg. Derfor sa de ikke noe de første dagene. Så steg temperaturen til 32 - 34 grader, da merket de veldig godt at anlegget ikke fungerte. Klager fant det naturlig å gi beskjed til resepsjon på hotellet som forsøkte å reparere anlegget, men de lyktes ikke.

Ving ble kontaktet og klager fikk et annet rom i det samme bygget og med det samme airconditionanlegget som fortsatt ikke fungerte.

Klager anfører at pakkereisen de bestilte var mangelfull. De bestilte rom med aircondition og det fikk de ikke.

Klagers krav: 50 % av reisens pris, ca. 21 500 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Klager ankom reisemålet 22.06. og kontaktet Ving på reisemålet den 01.07 og informerte om at aircondition ikke fungerte som den skulle. Den 03.07 byttet klager rom.

På morgenen den 04.07 utvekslet klager og Ving SMS der klager fortalte at det har vært en bedre og kjøligere natt og at det nå fungerte. Ving har svart at det er bra og ber klager

kontakte de igjen dersom de trengte mer hjelp. Etter dette har klager ikke tatt kontakt med Ving i forbindelse med manglende aircondition, kun et spørsmål om opphenting før hjemreisen.

I Vings reisevilkår som man ved bestilling av reise må krysse i for at man har lest og forstått, har Ving generell informasjon og forbehold om hva som gjelder ved aircondition under <https://www.ving.no/hotellet>:

«Aircondition

For å spare energi benyttes ofte nøkkelen til rommet som kontakt for hovedbryteren. Aircondition fungerer da bare når man oppholder seg på rommet. Hoteller har ofte sentral styring av aircondition og benytter den av miljøhensyn ved behov, og vanligvis ikke under for- og ettersesong. Restriksjoner ved innstilling av temperatur forekommer (23-26 grader i rom/leilighet). I svært varme perioder kan effekten iblant oppfattes mer som svalende enn kjøleende.»

Ving opplyser om og oppfordrer til å ta kontakt med representantene på reisemålet så fort som mulig dersom man opplever problemer. Dersom de ikke blir gjort oppmerksom på et problem og dermed ikke har mulighet til å forsøke å hjelpe og til å finne en løsning på problemet, vil man ikke få mulighet til kompensasjon i etterkant. Informasjon om dette samt informasjon om vårt servicenummer har kunde fått skriftlig på sitt reisebevis, (side 1 og 4). Klager har også ved ankomst til reisemålet mottatt SMS med informasjon om at Ving er tilgjengelige 24timer, samt nummer til å sende de SMS, e-post adresse samt telefonnummer.

Klager kontaktet ikke Ving før det har gått 9 dager av ferien. Klager kontaktet Ving 01.07 og problemet var løst natten til den 04.07. Ving har valgt å kompensere for to dager utover dette som goodwill og skjønn for at klager først har forsøkt å løse problemet med hotellet.

Ving har tilbudt klager 20 % av 6 dagsandeler av reisens grunnpris, samt ytterligere 500 kroner for ulempe med å bruke tid på å bytte rom. Totalt 4 034 kroner. Ving har også tilbudt klager muligheten til å velge å ta ut kompensasjonen i form av et Vinggavekort mot at beløpet høyes til 5 550 kroner. Klager har ikke kommet tilbake til Ving på dette tilbudet.

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 refusjon av 50 % av reisens totalsum begrunnet i at airconditionanlegget ikke fungerte. Klager ankom reisemålet 22.06 og tok kontakt med hotellet etter noen dager som forsøkte å reparere anlegget. Klager kontaktet deretter Ving på reisemålet den 01.07 og informerte om at aircondition anlegget ikke fungerte som den skulle. Den 03.07 byttet klager rom pga. anlegget. Den 04.07 utvekslet klager og Ving SMS der klager fortalte at det har vært en bedre og kjøligere natt og at det nå fungerte.

Klager har bestilt hotell med airconditionanlegg, og da må det forventes at anlegget fungerer. Forholdet utgjør et avvik fra hva som er avtalt mellom partene.

Ving har tilbudt klager 20 % av 6 dagsandeler av reisens grunnpris, samt ytterligere 500 kroner for ulempe med å bruke tid på å bytte rom. Totalt 4 034 kroner. Ving har også tilbudt klager muligheten til å velge å ta ut kompensasjonen i form av et Ving gavekort mot at beløpet høyes til 5 500 kroner.

Pakkereisenemnda anbefaler at Ving utbetaler 8 000 kroner til klager som prisavslag grunnet feil ved airconditionanlegget.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klager får delvis medhold.

Nemndas representanter

Cathrine Brække Hrasky (leder)

Anne Sofie Faye-Lund (Forbrukerrådet)

Ragnar Wiik (Forbruker Europa)

Camilla Dragvoll (Ticket)

Lisa Jørgensen (Apollo Reiser AS)