

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet støy fra trafikk, bygningsarbeider og folkeliv.

Dato

16.06.2023

Saksnummer

2023-01059

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Masaru, Puerto de la Cruz, Tenerife i perioden 13.12.2022 - 20.12.2022. Totalpris 9 199 kroner.

Klager fikk tildelt rom ut mot gaten i lav 2. etasje og ble sjenert av trafikkstøy og bygningsarbeider. Klager skriver at de også ble sjenerte av folk som hadde vært på byen som slo seg ned utenfor, hylte og skrek sent på natt.

Klager tok kontakt med resepsjonen og ba om å få bytte rom, og bekreftet at det var i orden dersom han måtte betale et tillegg i prisen. Hotellet svarte at det måtte han ta med Ving, de kunne ikke hjelpe klager. Han sendte da henvendelse til Ving, og fikk svar dagen etter at de ikke kunne hjelpe klager, dette måtte han ta med hotellet. Hotellet svarte igjen, at nei, dette måtte klager ta med Ving. Klager skriver at det ikke fremkom i svaret fra Ving at han måtte ta dette opp med Vings stedlige representant. Klager fikk flere nesten søvnløse netter, og den dårlige kommunikasjonen ødela en del av ferien.

Klagers krav: 3 000 kroner.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

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. Hotellbeskrivelsen på Ving.no er en del av denne avtalen. Under hotellbeskrivelsen på <https://www.ving.no/kanarioyene/tenerife/puerto-de-la-cruz/masaru?hotelPush=accommodation> skriver Ving: "Byområde med

gjennomgangstrafikk. Mange trapper og nivåforskjeller på og utenfor hotellet. Kupert i området. Hotellet ligger i et turistområde
. Bar- og folkelivet er til tider forstyrrende, i likhet med diskoteket i helgene."

Ving har interne systemer som logger all kommunikasjon mellom gjester og Ving, både her hjemme og på reisemålet. Ving ser at klager har sendt e-post den 15 og 19. desember. Denne e-posten er sendt til info@ving.no som er e-postadresse til Vings reiserådgivere i Norge.

Klager har sendt sine henvendelser til feil kontaktinformasjon i Ving. Han har ikke benyttet oppgitt kontaktinformasjon som Ving 3 ganger har informert klager om: I e-post 3 dager før avreise, i klagers reisedokumenter, og i SMS ved ankomst Tenerife. Ving har anført at de ikke har svikt i sine rutiner og at de ikke har noen kommunikasjonsproblemer med sine samarbeidspartnere.

Ved ankomst Tenerife fikk klager følgende velkomsthilsen: "Velkommen til Tenerife! Våre Vingverter er på plass for å bidra til at dette blir de beste ukene i året. Du kan lese mer om vår service, treffetider og utflukter i appen vår – les mer her <https://www.ving.no/app>. Du kan kontakte oss døgnet rundt på vår servicetelefon +4723115252 eller sende en SMS til +4759415525 mellom kl. 08.00 og 20.00. Vi ønsker deg en riktig god ferie! Hilsen Ving OBS! Du kan ikke svare på denne SMSen."

Tre dager før avreise mottok klager følgende e-post fra oss: Hei XXX! Nå er det bare 3 dager igjen til du forlater hverdagen her i Norge for en herlig ferie til Tenerife. Vi håper du får en fin ferie og at den lever opp til alle dine forventninger.

Service døgnet rundt

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

Vår service på reisemålet

Servicetelefon: +4723115252

SMS: +4759415525, mellom kl. 08.00-20.00

Mail: tenerife@ving.no

På side 5 i klagers reisedokumenter skriver Ving:

"KONTAKT OSS PÅ REISEMÅLET HVIS DU IKKE ER FORNØYD Opplever du problemer eller noe som ikke står til forventningene i løpet av ferien, vil vi ha beskjed med en gang. Ta straks kontakt med Vings reiseledere på reisemålet, slik at vi kan få mulighet til å ordne opp der og da. Venter du til du kommer hjem med å klage eller påpeke mangler, er det for sent å få rettet feilen, og det vil dessuten innvirke på en eventuell rett til kompensasjon."

Ving kan ikke se at det foreligger grunnlag for prisavslag.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerkar

Klagen gjelder en pakkereise for to personer med innkvartering i en 1-romsleilighet på Hotel Masaru, Puerto de la Cruz, Tenerife i perioden 13.12.2022 - 20.12.2022. Totalpris 9 199 kroner.

Klager fikk tildelt rom ut mot gaten i lav 2. etasje og ble sjenert av trafikkstøy og bygningsarbeider. Klager skriver at de også ble sjenerte av folk som hadde vært på byen som slo seg ned utenfor, hylte og skrek sent på natt. Klager tok opp støyforholdene både med hotellet og Ving ved at han sendte to e-poster til Vings generelle e-postadresse. Klager hadde fått flere beskjeder om at ved misnøye på reisemålet kunne han kontakte Ving på deres 24 timers telefon. Dette ble ikke gjort. Det fremkommer av hotellbeskrivelsen at hotellet ligger i "Byområde med gjennomgangstrafikk. Hotellet ligger i et turistområde . Bar- og folkelivet er til tider forstyrrende, i likhet med diskoteket i helgene."

Slik nemnda vurderer det foreligger det ikke en mangel etter avtalen mellom partene da hotellets beliggenhet er beskrevet av Ving. 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)