

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Dato

30.07.2015

Saksnummer

190/14P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag på grunn av mangler ved hotellet.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager hadde bestilt en ukes opphold på hotell Sunwing Kallithea Beach på Rhodos og skulle bo i en 1-roms leilighet med terrasse.

Romstandarden i forhold til hva som loves på Vings nettsider stod ikke i stil.

Det skulle være 4-stjerner og høy standard. Leiligheten klager fikk hadde utdaterte møbler og var generelt slitt. TV'en var så liten at den var umulig å bruke.

Det var problemer med sluket på badet slik at gulvet ble dekket av vann hver gang de dusjet. De måtte svabre vannet opp hver gang. Inngangsdøren var så skjev at det var en stor glippe nederst slik at man kunne se rett ut i dagslyset utenfor.

Dette medførte at det ble svært lytt på rommet, og de ble derfor vekket av folk utenfor hver morgen. Hotellets røykeområde lå ved siden av klagers rom.

Det var mange gjester som oppholdt seg der og de kunne vi høre hvert ord de sa. Frokostbuffeen hadde svært liten variasjon og ikke høy standard der heller.

Klager mener det ikke er tilfeldig at det ikke er bilder av den leilighetstypen han hadde bestilt på Vings nettsider.

Klager kontaktet Ving på stedet angående ovennevnte forhold og de fikk tilbud om oppgradering til en annen type leilighet innenfor hotellet, mot å betale litt ekstra. Dette var helt uaktuelt for klager. Deretter fikk de tilbud om et annen leilighet innen samme kategori som de hadde bestilt, men denne lå langt fra alt og luktet vondt.

Klager krever det prisavslag på kr 700 for manglene i forhold til standard ved hotellet.

Ving har i det vesentlige anført:

Vi påpeker viktigheten av å ta kontakt med turoperatøren på billetten, i avreisemail, på <http://www.ving.no/reklamasjoner> samt i Reisevilkårene punkt 8.2 som er gjengitt på <http://www.ving.no/mangler>. Der står det bl.a.: Avhjelp: Kunden kan kreve at arrangøren avhjelper mangelen dersom dette kan skje uten urimelig kostnad eller ulempe for ham. Avhjelpen må skje innen rimelig tid og uten uvesentlig ulempe for kunden. Avslår kunden retting som vil avhjelpe mangelen, eller unnlater han å reklamere til arrangøren eller arrangørens representant der dette er mulig, slik at retting kan skje, mister han retten til ytterligere krav.

Kontakten er også viktig for å fastslå om det faktisk foreligger en mangel eller ikke.

Klager har tatt kontakt om standarden generelt. Dette er forklart og besvart i Vings e-post til klager. Klager tok kontakt om at gulvet på badet ble dekket med vann hver gang de dusjet. Hotellet sjekket badet uten å finne feil. Ving skriver for øvrig under «Standard» i vår Reiseinformasjon på <http://www.ving.no/hotellet>: Det er heller ikke uvanlig at dusjen kun er hånddusj, at det ikke finnes dusjforheng og at sluket ikke er like effektivt som hjemme.

Klager kontaktet Ving den 06.05. Han fikk tilbud om å bytte leilighet den 08.05 som han takket nei til. Det er ikke registrert at klager har oppgitt lukt på rommet han kunne flytte til som årsak for å takke nei til byttet. Han nevner i sin klage at rommet de kunne bytte til lå langt fra alt. Ving understreker at rommet var i samme kategori som han hadde bestilt og dermed innenfor en beliggenhet han kunne forvente i utgangspunktet.

Tilbakemelding om glipe under inngangsdøren, lytt rom og standard på frokostbuffeen er først fremsatt etter hjemkomst.

Ving informerer i hotellteksten om at Helios bygningen på Sunwing er bygget i 2000 og pusset opp i 2009/2010. Det fremkommer tydelig at noen leilighetstyper er renovert etter dette, da det står: Happy Baby leiligheter - renoverte terrasser 2013, Royal Family - renoverte balkonger/terrasser 2013, Royal Family Suites - totalrenovert 2013, Lollo & Bernie Suites - totalrenovert 2013. Klager hadde ikke booket en av disse, han hadde booket en 1-roms leilighet Family med terrasse. Leilighetene som er totalrenovert er også representert med bilder i hotellbeskrivelsen, slik at kundene kan se forskjellen på leilighetene som er pusset opp i 2009/2010 og de som er totalrenovert i 2013.

Ving finner ikke grunnlag for prisavslag i dette tilfellet.

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.

Avvik fra det avtalte regnes likevel ikke som en mangel dersom de er av mindre betydning og er av et slag kunden må regne med kan inntreffe fra tid til annen.

Det fremgår av Alminnelige vilkår for pakkereiser pkt. 8.2 f) IV at forhold som den reisende må regne med kan oppstå fra tid til annen, og som ligger utenfor arrangørens kontroll, normalt ikke regnes som en mangel ved pakkereisen.

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser legger til grunn at leiligheten klageren fikk anvist, var i den kategori han hadde bestilt og betalt for. At rommet var slitt og at TV-en var liten er etter nemndas syn ingen mangel i pakkereiseloovens forstand.

Det er opplyst at hotellet er bygget i 2000 og pusset opp i 2009/10. Hotell-leiligheter utsettes imidlertid for stor slitasje. Nemnda har merket seg at det kom vann på gulvet etter bruk av dusjen og at dette måtte svabres opp. Etter klage ble sluket undersøkt av en tekniker, som ikke fant noen feil ved avløpet. Vannsøl kommer da antagelig av at gulvet hadde feil fall mot sluket. Ving har i sine reisevilkår tatt forbehold om at slukene ofte ikke er like effektive som hjemme.

Nemnda legger videre til grunn at klageren ble tilbudt oppgradering eller flytting til en annen leilighet. Klageren aksepterte ingen av delene, og oppga ikke til den stedlige representanten at det var vond lukt i den leiligheten han ble tilbudt.

Dette ble først oppgitt etter at han kom hjem. Han oppga imidlertid dårlig lukt til resepsjonen, som tilbød å vaske leiligheten på nytt. Det var han imidlertid ikke interessert i, da leiligheten var av samme kategori som den han bodde i.

Han ønsket da ikke å flytte.

Reklamasjonsnemnda finner etter en samlet vurdering at klageren har fått det han betalte for, og at det ikke foreligger noe grunnlag for erstatning eller prisavslag i denne saken.

Vedtak:

Reklamasjonsnemnda for pakkereiser kan ikke anbefale at det blir gitt prisavslag eller erstatning i dette tilfellet.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Silje Jystad, Forbrukerrådet, Marianne Delbekk, Apollo Reiser AS, Vigdis Lund Eriksen, Star Tour 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.