

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet dårlig madrass og støy, samt tillegg for bagasje på uspesifisert reise.

Dato

16.01.2018

Saksnummer

2017-02617

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte reise for to personer med innkvartering på uspesifisert bosted, ett rom på uspesifisert reisemål hele Kreta, minimum to vinger, i perioden 22.07.2017 - 29.07.2017. Totalpris kr. 11.700.

Klagen gjelder i hovedsak dårlig søvn og vond rygg, forårsaket av at sengen på rommet på Captain Michallis manglet overmadrass slik at klager måtte ligge direkte på springfjærene, kun med et tynt trekk i mellom.

Videre pågikk det byggearbeider rett utenfor leiligheten under hele ferien, noe som førte til at klager hverken fikk sove om natten eller på dagen.

Klager spurte Ving om muligheten for å bytte hotell mot et mellomlegg, men fikk nei.

Ved hjemreisen måtte klager betale for overvekt.

Klager krever refusjon av 50% av sin halvpart av reisens pris.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Ved bestilling av en uspesifisert reise på Vings nettsider blir man bedt om å sjekke Vings reiseinformasjon og Vings reisekonsepter for uspesifisert reise. Videre må man før man aksepterer Vings reisevilkår klikke og akseptere vilkårene før man kan bekrefte reisen. Vilråene kan man også klikke på for å lese informasjonen om Vings reisevilkår.

Uspesifisert innkvartering:

Utover informasjonen i bestillingsprosessen fremgår det om uspesifisert bosted / uspesifiserte reiser: Våre billigste form for innkvartering. Standarden kan være meget enkel. Ved kjøp av uspesifisert bosted ber vi deg lese «Reiseinformasjon/Reisekonsepter som du finner nederst på våre nettsider. Det er ikke mulig ved denne type reiser å forhåndsvarsle om eventuelle støykilder som byggearbeider/barer/trafikkstøy eller lignende. Ved ledig kapasitet, noe som aldri kan garanteres, og om man ønsker å bytte til annet bosted, betales prisdifferansen og eventuell avbestillingsavgift på stedet. Videre skriver Ving under informasjon om senger at senger kan være mykere eller fastere enn hva enn er vant med hjemme.

Senger/ekstrasenger/barnesenger

Ordinære og ekstrasenger, kan være mykere eller fastere enn hva vi er vant til her hjemme.

Ving har forsøkt via sine stedlige representanter å gjøre ferien mest mulig komfortabel for klager når det gjelder sengestandard med gjentakende kontakt med hotellet hvor det i to omganger ble ordnet med ekstra tepper.

Wifi

Klager hevder at han hadde problemer med wifi i ferien. Ved kjøp av uspesifisert reise garanterer ikke Ving at det finnes tilgjengelig wifi. Ving forklarer i bestillingsprosessen og i vilkår for uspesifisert reise, at hotellstandard kan være meget enkel. Har man konkrete krav til komfort, fasiliteter og beliggenhet er det ikke sikkert at et uspesifisert hotell står til forventningene.

Byggestøy

Som det fremgår av vilkårene kan vi ikke forutsi byggearbeider eller støykilder ved kjøp av uspesifisert reise. Ving har ikke hørt fra andre reisende vedrørende byggestøy på dette hotellet. Alt var dessuten fullbooket så Ving kunne ikke tilby et bytte.

Ved bestilling av uspesifisert reise på nettet hos Ving får man opp informasjon om at kun håndbagasje er inkludert i reisens pris. Man får informasjon om at man kan bestille bagasje om man ønsker mer enn håndbagasje, samt vilkår for innsjekket bagasje. Man må gjøre et aktivt valg for å komme videre i bestillingsprosessen. Det betyr at man må velge om man kun skal ha håndbagasje eller om man skal ha med mer bagasje. I bestillingsprosessen ligger det også egen informasjon om hvor mye man kan ha med av bagasje utover håndbagasje samt gjeldende regler for bagasje for det enkelte flyselskap.

Klager har lagt ved bilde fra innsjekking av bagasje og hevder at han måtte betale ekstra for bagasje på flyplassen ved innsjekk. Klager hadde kun kjøpt og betalt for et kolli innsjekket bagasje. Medreisende til klager hadde kun håndbagasje. Det betyr at klager og medreisende hadde totalt 26 kilo til rådighet og ikke 20 kg pr. person slik klager hevder. Håndbagasje utgjør 6 kilo og kjøpt ekstra bagasje utgjør 14 kilo. Ifølge klagers vedlegg

til saken reiste han og medreisende med totalt 31.1 kg bagasje. Klager hadde 26 kilo til rådighet (14+6+6). Hvordan flyselskapets handling agent håndhever regler for bagasje kan variere fra flyplass til flyplass, men faktum er at klager hadde kun 26 kg til rådighet for bagasje, men klager og medreisende leverte inn 31,1 kg.

Hotellet klager har bodd på er i henhold til kriteriene for uspesifiserte reiser. Ving kan derfor ikke se at det er grunnlag for kompensasjon slik klager hevder. Klager har ikke bestilt nok antall kilo bagasje i forhold til de kolli han og medreisende hadde med. Ving kan ikke se at arrangøren er ansvarlig for å refundere summen klager ble ilagt for overvekt.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

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.

Det fremgår at klageren har kjøpt en uspesifisert reise. Hva man i et slikt tilfelle kan forvente av komfort er beskrevet i arrangørens reisevilkår som det er referert fra ovenfor. Slike bosteder er ofte enkle, og det fremgår av vilkårene at man ikke kan forvente å bli opplyst om byggestøy etc. på slike bosteder.

Det er opplyst i arrangørens generelle vilkår at det ikke kan forventes at sengene er slik man er vant med. De kan være både hardere og mykere. Nemnda legger til grunn at klageren fikk hjelp av guidene på stedet til å få ekstra tepper over madrassen som han fant var svært hard.

Når det gjelder Wifi-oppkobling er dette noe som ikke garanteres på uspesifiserte bosteder. At dette ikke var tilgjengelig innebærer derfor ingen mangel.

Det fremgår av billetten at klageren har betalt for innsjekket bagasje for kun en av de reisende. Bagasjevekt til rådighet er da 14 kilo for innsjekket bagasje og 6 kilo for hver av de reisende i håndbagasje, totalt 26 kilo. Klageren har oppgitt at bagasjen veide 31,1 kilo. Det er følgelig ingen feil at han måtte betale for 5 kilo overvekt.

Nemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag i dette tilfellet.

Vedtak

Pakkereisenemnda kan ikke anbefale at klageren gis prisavslag i dette tilfellet.

Nemndas representanter

- Wenche Skjæggestad (leder)
- Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)
- Hanne Åsell (TUI Norge AS)
- Kristoffer Sørli (Forbrukerrådet)
- Ida Lehre (Apollo Reiser AS)