

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag pga. at badelandet var stengt deler av ferien og byggestøy på lekeplassen.

Dato

09.10.2015

Saksnummer

11/15P

Tjenesteyter

Ving Norge AS

Saken gjelder:

Krav om prisavslag pga. at badelandet var stengt deler av ferien og byggestøy på lekeplassen.

Klager har i det vesentlige anført:

Klager, hans samboer og sønn bestilte en to ukers reise med innkvartering i en 2-romsleilighet mot hagen på Hotell Parque Santiago 3, Playa de Las Americas, Tenerife.

Klagers sønn var 3 år og de valgte å gå opp i pris pga. barneavdelingen på Parque Santiago 3. Denne var stengt deler av tiden. For at klager skulle bli innkvartert på et hotell med lekeplass, var Vings løsning at klager skulle bytte hotell 2 ganger i løpet av ferien.

Lekeplassen og badelandet for barn var under oppussing 4 dager av oppholdet.

Resten av uteplassen var under oppussing under hele oppholdet. Klager ble sjenert av støy fra lufttrykksbor på lekeplassen, ved bassengområdet og i restauranten.

Problemet med støyen var at den var sentrert rundt lekeplassen fra kl. 9-18 alle dager unntatt søndag. Gutter på 3 år bruker mye tid på lekeplasser og klager ble derfor spesielt sjenert av byggestøyen.

Det er korrekt at de ikke har klaget spesifikt på støy til Ving, men hele klagen går ut på at de ønsket å bytte hotell pga. arbeid rundt lekeplassen/badeland.

Barnesengen som var bestilt fikk de først etter 3 dager.

Det ble bestilt et stille rom, mens det i umiddelbar nærhet var show på kveldstid.

Da Ving ikke kunne hjelpe klager med dette den første uken, antok han at det ikke var noen grunn til å fortsette å klage på arbeidet som ble gjort rundt lekeplassen.

Ving fortalte ikke klager at det ble jobbet med en løsning hvor de kunne bo på et hotell hele oppholdet hvis de flyttet. Personen som klager snakket med, var veldig tydelig på at det

beste de kunne få til, var bytte av hotell frem til søndagen, og at dette også var Vings siste og endelige tilbud.

Det å bytte hotell 2 ganger med en liten gutt på 3 år, fant klager lite tilfredsstillende. Klager hadde kjøpt en pakke med et hotell i 2 uker og der skulle de være for å slappe av. Hadde de ønsket flere forskjellige hoteller med de påkjenningene det er å bytte hotell med små barn, så hadde de kjøpt en reise som inneholdt hotellbytter.

Da Ving ble kontaktet av Ticket som informerte om at klager ikke ønsket kontakt med reiselederen Søren, burde en annen representant fra Ving tatt kontakt med klager og fortalt at de jobbet med å få klager inn på ett hotell hele ferien. Av Vings representant ble klager kun informert om at det ikke var aktuelt fra Vings side at klager fikk bo på et annet hotell noe lenger enn frem til søndag. Klager ønsket ikke kontakt med guiden pga. hans form for kommunikasjon, og at han ikke viste noen forståelse for klagers sak.

Klager ble tilbudt billetter til en dag på Aqualand, men det var ikke det samme som et badeland inne på hotellområdet. Klager mener at to uker med byggestøy på lekeplassen ikke kan kompenseres med en dag på Aqualand.

Klager ønsket å være inne på hotellområdet, leke og ha det gøy, med hotellrommet som base. Det er dette produktet de kjøpte fra Ving. Etter lang tids sykdom hos mor, ønsket de en rolig ferie som for det meste skulle tilbringes inne på hotellområdet der de voksne skulle kunne slappe av, og barnet kunne leke i fine, trygge omgivelser. Det ville ikke blitt roligere rundt lekeplassen ved at klager byttet hotellrom.

Verken Vings eller hotellets personale informerte klager om at de kunne benytte fasilitetene på nabohotellene. Klager fikk ikke tilbud om å låne gratis leiebil.

Klager krever et prisavslag på kr 4.000 for de tapte dagene uten lekeland, kr 4.000 for de dagene på lekeplassen som ble ødelagt av byggestøy og kr 1.000 for måten de ble behandlet på av Vingpersonalet på Tenerife, totalt kr 9.500.

Det vises for øvrig til klagers brev.

Ving har i det vesentlige anført:

Ving synes et er leit å høre at hotellet og Vings service ikke levde opp til forventningene.

I hotellteksten informerer Ving følgende om badelandet: « i tilknytning til bassengområdet er det et lite inngjerdet badeland for barn, med 6 vannsklier samt lekeplass. Her er alle barn mellom 4 og 12 år velkomne sammen med en voksen.» Da reisen ble bestilt stod det aldersgrense 6 - 12 år. Aldersgrensen ble endret til 4 - 12. Klagers sønn var ikke gammel nok til å benytte badelandet. Denne informasjonen var tilgjengelig før reisen ble bestilt og det utgikk derfor ingen kompensasjon for mangelen på denne fasiliteten.

Hotellet hadde ikke informert Ving om at dette området skulle renoveres og Ving ble først klar over dette etter å ha mottatt henvendelser fra gjester på hotellet. Det var derfor ikke mulig for Ving å varsle om arbeidet på forhånd. Ifølge Ving på reisemålet var arbeidet begrenset kun til dette området på hotellet. Gjester som henvendte seg til Ving på grunn av at de opplevde lyden fra arbeidet som forstyrrende, har fått en løsning i form av rombytte.

Det er notert ønske om et stille rom på klagers bestilling. Hotellet vil alltid gjøre sitt beste for å oppfylle ønsker, men dette er dessverre ikke noe som kan garanteres og ikke en del av bestillingen.

Ving kan ikke se at problemet med byggestøyen ble tatt opp. Det er notert at klager ønsket å bytte hotell på grunn av misnøye med utsikten fra leiligheten og at badelandet var stengt. Ving tilbød klager å bytte rom da de først tok kontakt den 2. desember, men klager takket nei til dette. Den 4. desember fikk de igjen tilbud om å bytte rom, men klager takket nei til det etter å ha sett rommet. Det eneste barnevennlige alternativet som fantes ledig da klager ønsket å bytte, var Sunwing. Ving beklager at det ikke var ledig rom på Sunwing hele perioden.

Ifølge hotellet og Ving på Tenerife, har de henvist klager til Parque Santiago 4, nabohotellet som også har lekeplass.

Ving har informert om at det ikke er mulig å reservere barneseng på forhånd på dette hotellet. Dersom man ved bestilling oppgir at man ønsker barneseng, vil ønsket bli notert i bestillingen slik at hotellet kan se det. Ving kan ikke se at et slikt ønske er registrert i klagers bestilling.

Ving har tilbudt klager et prisavslag på kr 2.000.

Det vises for øvrig til Vings brev.

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.

Da klageren bestilte reisen ba han om et rolig beliggende rom. Ving har bekreftet at dette står på bestillingen. Et slikt ønske kan imidlertid i følge arrangøren bare formidles til hotellet, som har hånd om romfordelingen. I klagerens tilfelle ble ønsket ikke innfridd. Klageren fikk heller ikke barneseng slik som bestilt før etter tre dager. Barnebassenget var stengt i 5 dager pga arbeider.

Det er bekreftet fra Vings side at det foregikk arbeider på uteområdet i den tiden klageren ferierte på hotellet. Ving hadde imidlertid ikke kjennskap til dette før det ble klaget fra hotellets gjester. Klageren ble tilbudt å bytte hotell, men det bekreftes fra Vings side at det ikke var mulig å tilby et permanent bytte, slik at en aksept av tilbudet ville medføre hotellbytte to ganger. Det ble i følge klageren ikke formidlet til ham at det var mulig å benytte nabohotellets uteområde. Bestilling av leiebil gjennom Ving var også tungvint og en mye dårligere løsning enn å bestille direkte.

Etter å ha gjennomgått sakens dokumenter finner Pakkreisenemnda at det som ble levert lider av mangler. Nemnda har ingen mulighet til å avgjøre om klageren var innforstått med at ønsket om et stille beliggende rom og at rommet skulle være utstyrt med barneseng, kun ble behandlet som et ønske og ikke om en bestilling. Når det gjelder bestilling av leiebil gjennom Ving, ser det ut til at biltype, og dermed pris, også kun ble behandlet som et ønske, ikke som

en bestilling. At Ving ikke var kjent med renoveringsarbeider på lekeplassen som lå i nærheten av klagerens rom er i og for seg uinteressant for nemnda. Hva slags kommunikasjon Ving hadde med sine leverandører vedrørende pågående arbeider er ikke tema i denne saken. Kommunikasjonen vedrørende aldersgrense for bruk av badeland etterlater videre ikke inntrykk av at Ving har oversikt over hva man i følge mailkorrespondanse hadde forpliktet seg til å levere. Det overordnede synspunktet for pakkereisenemnda er at kunden har krav på en reise med fritidskvalitet, opplevelsesmuligheter og ikke større margin for ulemper og ergrelser enn hva som er forenlig med det produktet som er tilbudt, bestilt og betalt for.

Spørsmålet i denne saken er om klageren har fått det han betalte for. Etter nemndas syn har han ikke det, slik listen over mangler ovenfor viser.

Klageren har krevd et prisavslag på kr 9.500, mens Ving har tilbudt kr 2.500.

Pakkereisenemnda finner etter en samlet vurdering at klageren bør få et prisavslag på 40% av reisens pris for manglende leke- og badefasiliteter samt for pågående byggearbeider og øvrige uregelmessigheter. Det er også sett hen til at det etter nemndas syn ikke var lett å kommunisere med Ving sentralt, slik at de første feriedagene ble oppstykket av dette. Avrundet utgjør beløpet kr 7.000.

Vedtak:

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren får et prisavslag på 40% av reisens pris, avrundet til kr 7.000.

Vedtaket er enstemmig.

Nemndas representanter

Lagdommer Wenche Skjæggestad, leder, Anne Sofie Faye-Lund, Forbrukerrådet, Kristoffer Sørli, Forbrukerrådet, Line Vestgård, Kilroy Travel AS, Hans Christian Birkeland, Reisegiganten AS.

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