

Vedtak i Pakkereisenemnda

Sammendrag

Krav om prisavslag grunnet feil type leilighet.

Dato

23.08.2018

Saksnummer

2018-01510

Tjenesteytere

Ving Norge AS

Klager har i det vesentlige anført

Klager bestilte en pakkereise for to personer med innkvartering i en to-romsleilighet med balkong mot gate på Hotell Parque Santiago, Playa de Las Americas, Tenerife i perioden 04.02.2018 - 18.02.2018. Totalpris kr. 30.560.

Klager var ikke fornøyd med:

- Feil type rom/leilighet

Klager kjøpte og betalte for en to-romsleilighet, med eget soverom, men fikk en mindre ett-romsleilighet som besto av ett rom med åpen hems. Etter klagers syn ble det bekreftet av to personer hos Ving i Oslo lenge før avreise., men det klager fikk var en ett-roms leilighet. Klager kunne ha akseptert at leiligheten var på to plan og også at leiligheten hadde hems, men poenget var og er at klager skulle ha en leilighet med eget soverom pga. sine spesielle behov. Den ett-roms leiligheten de fikk i utgangspunktet kaller hotellet selv en studioleilighet, ikke en to-roms leilighet. Ved klagers henvendelse til Ving Norge 05.02.2018 bekreftet også reisekonsulenten, ut fra den informasjonen hun hadde, at klager hadde reservert en to roms leilighet med eget soverom.

Først den 09.02.2018 kl. 12.00 fikk klager nøkkel til den to-romsleiligheten de skulle hatt fra starten av ferien.

Guiden på Tenerife burde ha informert om at det var mulig å leie varmeovner. Det fremgikk av hotellbeskrivelsen at leilighetene skulle ha velutstyrte kjøkken, noe klager mener ikke var korrekt.

Klager anfører at den første uken av deres ferie ble ødelagt.

Klager krever et prisavslag på kr. 15.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra klager.

Tjenesteyterne har i det vesentlige anført

Reisen, med opphold på Parque Santiago fra 4. til 18. februar, omfattet innkvartering i to-roms leilighet i henhold til beskrivelsen under:

To-romsleilighet med balkong mot gaten

For 2–4 personer, hvorav 1 barn

Størrelse (m²): 48

Soverom og oppholdsrom

Noen leiligheter har ikke dør mellom soverommet og oppholdsrommet

Enkelte leiligheter har hems

Balkong

Mot gate

Leiligheten klager fikk tildelt ved ankomst er klassifisert som en to-roms leilighet, men har slik det fremgår av korrespondansen et mindre areal enn oppgitt. Leiligheten de disponerte fra 4. til 9. februar er på 39 kvadratmeter og ikke 48 kvadratmeter som opplyst. ett-roms leilighetene er på 32 kvadratmeter.

Avviket på 9 kvm er slik Ving forstår det, ikke avgjørende for klagen, men at leiligheten de bodde i de første dagene av oppholdet hadde hems. Ved at det finnes ulike kategorier to-roms leiligheter, og Ving ikke selger disse hver for seg og slik kan bekrefte hvilken type leilighet en vil få bo i under oppholdet, kan Ving kun legge inn ønskemål om gjestene har dette. I dette tilfellet ble det lagt inn ønske om innkvartering på en etasje (ingen trapper) til hotellet, for om mulig å unngå at de ble tildelt leilighet med hems.

Klager har hatt kontakt med erfarne selgere hos Ving. Ut i fra omtalen av leilighetene på Parque Santiago 4 og informasjonen som fremgår der, har det formodningen mot seg at de har bekreftet at de vil få en leilighet uten hems under oppholdet. Det må derfor ha oppstått en misforståelse når klager har forstått det slik at de ville være garantert en leilighet uten hems.

Når klager på telefon fra reisemålet opplyser til selger at de har fått en ett-roms leilighet, vil selger ut i fra reisedokumentet hvor det er bekreftet to-roms leilighet, forstå det slik at de har fått feil leilighet. I en slik situasjon vil selger formidle klagers tilbakemelding til reisemålet og be om oppfølging og avklaring der. En slik oppfølging innebærer imidlertid ikke bekreftelse på at de har fått feil leilighet.

Etter Vings syn er hotellet ikke omfattet av 24-timers løftet.

Når det gjelder hvordan leilighetene er utstyrt fremgår følgende beskrivelse under omtalen av hotellet:

"På Tenerife er det vanlig at noen leiligheter på hotellet er privateide, og derfor kan standard, planløsning, møblering og kjøkkenutstyr variere. Noen av leilighetene kan ha ekstra kjøkkenutstyr som for eksempel brødrister, mikrobølgeovn, stekeovn, vannkoker og kaffetrakter, men vi kan ikke garantere at dette finnes i alle leiligheter."

Selv om klager ikke var i kontakt med Vings representanter om utstyret i leilighetene de hadde under oppholdet, forstår Ving det slik at klager ikke var oppmerksom på at ikke alle leilighetene er likt utstyrt.

Ving har tilbudt et prisavslag på totalt kr. 4.000.

Det vises for øvrig til korrespondanse fra Ving Norge AS.

Nemnda bemerker

I medhold av Alminnelige vilkår for pakkereiser punkt 1, anses avtalen mellom partene inngått ved bekreftet bestilling.

I medhold av punkt 2 omfatter avtalen pakkereisen slik den fremgår av bestilling og bekreftelse og reisebevis eller lignende dokument. For øvrig omfatter avtalen også arrangørens eventuelle individuelle betingelser. Videre er opplysninger arrangøren har gitt i kataloger, brosjyrer eller lignende en del av avtalen med mindre de må antas å være uten betydning for kundens kjøp av den aktuelle pakkereise.

Pakkereiseloven § 3-3 første ledd inneholder regler om at arrangøren før avtalen inngås skal gi kunden informasjon om avtalevilkårene. Det gjelder både en opplysningsplikt og et opplysningsansvar ved markedsføring av tilbud som omfattes av loven. Informasjonen skal være tydelig og forståelig. Avtalevilkårene kan rimelighetsprøves blant annet etter avtaleloven § 36.

I billetten som er utstedt for reisen står det at klageren har betalt for en to-roms leilighet med balkong mot gaten. Klageren fikk tildelt en leilighet bestående av ett rom med hems. Leiligheten var i tillegg mellom 20 og 25% mindre enn leiligheter med to rom. Dette er isolert sett en mangel, uansett om den er påberopt eller ikke.

Etter nemndas syn er beskrivelsen i prospektet egnet til å misforstås når en leilighet med trapp, altså over to plan, i virkeligheten er en leilighet med hems og ikke med eget soverom. Ut fra det som er referert av samtalen mellom reisekonsulent og den som bestilte reisen, er det heller ikke noe i den samtalen som peker hen på at man kan risikere å få hems og ikke eget soverom. Det som kan være en like nærliggende fortolkning av prospektet er at enkelte leiligheter har hems i ett av rommene. Hemsene er da ikke noe eget rom. At beskrivelsen er såpass vag og mangelfull er arrangørens ansvar. Nemnda finner etter dette at det som ble levert led av en mangel.

Klageren tilbragte fem feriedager med å kontakte arrangøren, både på stedet og i Norge. Slike forhold gir liten feriefølelse.

Klageren har påpekt at det i prospektet er nevnt at leilighetene skulle ha velutstyrte kjøkken. Det er opplyst at siden en del av disse er private vil utstyret variere, men det kan uansett ikke forventes vannkoker, brødrister mm. Nemnda legger dette til grunn.

Nemndas flertall, forbrukerrepresentantene, en av reiselivsrepresentantene og lederen, anbefaler etter en samlet vurdering at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, kr. 9.150. TUIs representant i nemnda finner at avslaget ikke bør settes høyere enn 20%.

Vedtak blir fattet i samsvar med flertallets syn.

Vedtak

Pakkereisenemnda anbefaler at klageren gis et prisavslag på 30% av reisens pris, kr. 9.150.

Nemndas representanter

Wenche Skjæggestad (leder)

Ingebjørg Kiil (Forbrukerrådet)

Ingvild Bjørnstad (Forbrukerrådet)

Ellen Pytte (TUI Norge AS)

Line Vestgård (KILROY Travel AS)